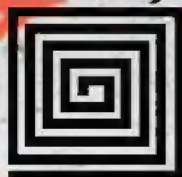


دراسات في

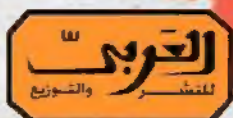


الإعلام

الإعلام ومواجهة الإرهاب

دليل الممارسة المهنية

د. هويدا مصطفى



الإعلام ومواجهة الإرهاب
إستراتيجية إعلامية ودليل ممارسة مهنية

الإعلام ومواجهة الإرهاب
إستراتيجية إعلامية ودليل ممارسة مهنية

د. هويدا مصطفى

الطبعة الأولى: نوفمبر 2018

رقم الإيداع: 15886/2018

الترقيم الدولي: 9789773194338

الغلاف: عصام أمين

© جميع الحقوق محفوظة للنشر
60 شارع القصر العيني - 11451 - القاهرة
ت: 27921943 - 27954529 فاكس: 27947566
www.alarabipublishing.com.eg



بطاقة فهرسة

عصطفى، هويدا

الإعلام ومواجهة الإرهاب- إستراتيجية إعلامية ودليل ممارسة مهنية / هويدا مصطفى، القاهرة:

العربي للنشر والتوزيع، 2018 - من: سم

تحت: 3978977319 4338

1- الإعلام

2- وسائل الإعلام والإرهاب

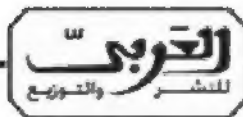
3- الإرهاب

أ- العنوان

301.161

الإعلام ومواجهة الإرهاب
إستراتيجية إعلامية ودليل ممارسة مهنية

د. هويدا مصطفى



مقدمة الكتاب

الإعلام وإدارة أزمة الإرهاب

ليس من شك أن تفاعلات القوى والكيانات المحلية والدولية وانتقال مراكز النفوذ والهيمنة والسيطرة مع تزايد رغبة أصحاب هذه المراكز في الاحتفاظ بها وما يتطلبه ذلك من حيافة للقوة بأشكالها المادية وغير المادية.. كل ذلك أدى إلى نشوء الأزمات وتفاقمها، كما أن الإبداع والتطوير والارتقاء بالوسائل المادية وما حققته الدول المتقدمة في مجالات الزراعة والصناعة والمواصلات والاتصالات لم يحل دون وقوع الأزمات، بل أدت كل العوامل السابقة إلى اتساع نطاق الأزمات وظهورها بشكل مضطرب إلى الدرجة التي دفعت العلماء للدعوة إلى إسهامات تنقذ ما يطلق عليه "حضارة الأزمة" أو تعالج "أزمة الحضارة".

فعلى الرغم من أن حدوث الأزمات قديم قدم التاريخ، فإن وعى متخذى القرار بأهمية إدارة هذه الأزمات لم يتبلور إلا في السنوات الأخيرة، حيث كان لتاريخ الأزمات وتنوعها بشكل ملحوظ تصاعد التحولات الحادة في المواقف والاتجاهات وتلاشى حدود البعد الزماني والمكاني بين مواقع الأحداث وبين من يتابعونها عن كثب، وتغلب الدول عن محليتها وتقوقعها داخل حدودها الوطنية، وازدياد إحساس الكيانات الإدارية بأنها جزء من عالم أكبر وأوسع من عالمها الخاص والمحدود.. كل ذلك أدى إلى إحساس متعاظم بعالمية الأزمة، مهما كانت محليتها، وقد كان لوسائل الإعلام واهتمامها بالأزمات أثره في بروز أهمية مفهوم إدارة الأزمة مهما تضاءلت آثارها أو أحاطت بها حواجز العزلة والتجهيل.

ولذلك أصبحت دراسة الأزمات من الدراسات التي تحظى باهتمام متزايد في العصر الحالي، حيث اعتبر المكون الإعلامى مكوناً أساسياً من مكونات المزيج التكاملى فى دراسة الأزمات، وهو المزيج الذى يفترض أن كل أزمة تحمل فى طبيعتها بعض العلاقات المركبة والمتداخلة منها ما هو فردى ومنها ما هو جماعى، ومنها ما يتعلق بالبيئة الداخلية وكذلك البيئة الخارجية المحيطة بالأزمة مما يتطلب استخدام مداخل مختلفة لإدارة الأزمة يحتل الإعلام منها مكانة متميزة. تلك المكانة- تفرضها طبيعة الدور الذى يقوم به الإعلام وقت الأزمة من إمداد الجمهور بالبيانات والمعلومات أثناء الأزمة، كما يمتد هذا الدور لما بعد انحسار الأزمة واحتواء آثارها.

إلا أن إشكالية دراسة الأزمة تكمن في عدم وجود رصيد علمي يمكن أن يشكل ملامح وسمات محددة مستقلة لدراسة الأزمة، لا سيما من المنظور الإعلامي، حيث أن مفهوم الأزمات وإدارتها قد تشكل وتحددت ملامحه في إطار علم الإدارة الذي وضع أسس هذا المفهوم وأضاف إليه أبعاداً ومراحل مختلفة جعلت من الأزمة مجالاً للدراسة في شتى العلوم الأخرى.

وبالرغم من أهمية دور الإعلام في إدارة الأزمات إلا أن علم إدارة الأزمات إعلامياً لا زال اتجاهاً حديثاً نسبياً لا يشكل تراثاً يمكن أن يكون علماً قائماً بذاته، كما يلاحظ أن دراسة الأزمات من المنظور الإعلامي قد تشكلت ملامحها في إطار تناول وسائل الإعلام- وبالتحديد التغطية الإخبارية- للأزمات ذات الصبغة السياسية والعسكرية، حيث ركزت الدراسات على حوادث العنف والإرهاب والأزمات السياسية الداخلية والحروب الأهلية، ولا تزال هذه الدراسات تعتمد على التراث والخبرة الأمريكية في استثمار الإدارة الإعلامية لتحقيق التناغم بين الأهداف الإستراتيجية والأهداف السياسية بما يضمن تحقيق التوافق بين مفهوم الأمن القومي والحفاظ على الحرية المدنية، بحيث تخدم الإستراتيجية الإعلامية أهداف الإستراتيجية السياسية والعسكرية بما لا يخل بحقوق الرأي العام في الحصول على المعلومات والحقائق الخاصة بها.

وقد تطورت الدراسات الخاصة بإعلام الأزمات في اتجاهين أو مسارين:

1- المسار الأول: اهتم مفهوم علم الأزمات بشكل عام وما اعتراه من تطورات بدءاً من تحديد مفهوم الأزمة والتطورات التي لحقت به ومجالات دراسة هذا المفهوم، بحيث اتسعت لتشمل بجانب الأزمات، الكوارث الطبيعية، أي أضيف لمفهوم الأزمة البعد الاجتماعي الذي أضاف لهذا العلم مجالات أخرى للدراسة تضمنت قضايا اجتماعية واقتصادية وبيئية بجانب القضايا السياسية والعسكرية، كما يشمل هذا المسار إسهامات نظرية وعلمية في مجال مداخل ومناهج تشخيص الأزمات ووضع إطار نظري لدراساتها.

2- أما المسار الثاني: فيركز على علم إدارة الأزمات ومداخله المختلفة بالتطبيق على بعض الأزمات ذات الطبيعة السياسية والعسكرية والأزمات الاجتماعية والأزمات الاقتصادية والصناعية، بل والأزمات البيئية والطبيعية، وفي هذا الإطار تناول الباحثون إدارة الأزمات من منظور علم العلاقات الدولية، ومع اختلاف منظور إدارة الأزمات يبرز دور الإعلام كبعد رئيسي ومهم في إدارة الأزمات باختلاف مداخل دراستها.

وفي إطار دراسة الأزمات تبرز أزمة الإرهاب التي تعد ظاهرة العصر التي يعاني منها الفرد والمجتمع، وبالرغم من قدم هذه الظاهرة، إلا أنها في العقود الأخيرة انتشرت بشكل كبير لتمثل تهديدا كبيرا لجميع المجتمعات، والخطر أنها أصبحت أداة من أدوات الممارسة السياسية ووسيلة تستعمل لطرح القضايا والمطالبات بالحقوق ومحاولة توظيف تكنولوجيا الاتصال والإعلام للوصول إلى الرأي العام الدولي والمحلي والتأثير في صانع القرار.

والسؤال المطروح ماهى العلاقة بين وسائل الإعلام والإرهاب؟ وكيف تتصرف المؤسسات الإعلامية والقائمون عليها مع ظاهرة معقدة لها انعكاساتها وتداعياتها الخطيرة على مختلف الأصعدة وفي شتى المجالات؟

ومن هذا المنطلق تستعرض فصول هذا الكتاب الأطر النظرية والمفاهيم والاتجاهات البحثية في دراسة الأزمات من المنظور الإعلامى وما يستتبعه ذلك من إثارة العديد من الإشكاليات التي ترتبط بالأداء والممارسة الإعلامية وقت الأزمات، كما يحمل الكتاب في فصوله نماذج تحليلية وبحثية للأداء الإعلامى في عدد من الأزمات يأتى في مقدمتها أزمة العصر وهى أزمة الإرهاب التى مثلت نقطة انطلاق وأثارت العديد من الجدل والنقاش في المنتديات البحثية والأكاديمية، وكذلك طرحت العديد من التساؤلات حول كيفية تناول الإعلامى للإرهاب ومعايير التغطية الإعلامية من مفاهيم الموضوعية والتوازن ومعايير النزاهة والحياد، وكلها عوامل تؤثر على مصداقية وسائل الإعلام فى تناول الإرهاب، وأخيرا يتناول الكتاب رؤية لتقييم وتقويم الاداء الإعلامى فى تناوله للإرهاب ويضع تصور لدليل إعلامى بالمصطلحات والعناصر التى يجب مراعاتها فى تناول الإعلام لظاهرة الإرهاب بأبعادها المختلفة لتكون دليلا استرشاديا للعاملين فى المؤسسات الإعلامية فى تناولهم للتغطية الاخبارية للإرهاب.

أ.د هويدا مصطفى

القاهرة: أكتوبر 2018

الفصل الأول
إعلام الأزمات المفهوم والتطور

مفهوم الأزمة في الدراسات العلمية:

تتعدد المفاهيم المتعلقة بالأزمات وفقا للبعد الذي تتناوله هذه المفاهيم نظرا لارتباط مفهوم الأزمة بأكثر من بعد، منها ما هو اجتماعي، ومنها ما هو ثقافي وسياسي واقتصادي، كما يختلف الإطار الذي تشمله الأزمة وحدودها، فمنها ما يتعلق بالأزمات الداخلية التي تلقى بآثارها على النظام الداخلي للدولة، ومنها ما يتسع نطاقه ليلقى بتأثيره على النظام الدولي برمته، وبذلك يتسع مفهوم الأزمة ليشمل الأزمات المحلية وينتهي بالأزمات الدولية وهذا الاختلاف في طبيعة وحدود وحجم الآثار الناجمة عن الأزمة يؤدي إلى اختلاف طبيعة التعامل معها وإدارتها، وقد سعى الباحثون إلى تحديد مفهوم الأزمة، فمنهم من يرى أن مفهوم الأزمة من الناحية الاجتماعية توقف الأحداث المنظمة المتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملاءمة كما يعنى من الناحية السياسية حالة أو مشكلة تؤثر على النظام السياسي مما يستدعى اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله الأزمة وهو تحدى له أبعاد مختلفة: إدارية وسياسية واجتماعية واقتصادية وثقافية.

كما أن تعريف مفهوم الأزمة يختلف عن بعض المفاهيم الأخرى، حيث اتجه الباحثون إلى وضع التعريفات والحدود التي تميز هذا المفهوم عن غيره من المفاهيم المتشابهة ومنها المشكلة والصراع والكارثة مما يستدعى تحديد الخصائص التي تميز مفهوم الأزمة، وهو أمر ضروري لتحديد ما اعتري هذا المفهوم من تطورات وفقا للحالات التي يطبق فيها هذا المفهوم والتي تستدعى أسلوبا محددا للتعامل معه.

وبذلك رصدت الدراسات التي تناولت مفهوم الأزمة بعض الخصائص المميزة لهذا المفهوم منها: المفاجأة والتعقيد والتشابك والتداخل في عناصرها وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة لها والتصاعد المفاجئ لآثارها مما يجعل التعامل معها يتم تحت ضغط نفسي عالى، فضلا عن ندرة المعلومات المتوافرة عن الأزمة مما يستدعى في مواجهتها خروجاً عن الأنماط التنظيمية المألوفة وابتكار نظم أو نشاطات تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على الأزمة وكذلك التحكم في الطاقات والإمكانات وحسن توظيفها في إطار مناخ تنظيمي يتسم بدرجة عالية من الاتصالات والتنسيق والفهم بين الأطراف ذات العلاقة بالأزمة.

ومن خلال عرض الخصائص السابقة تتضح قوة التحديات التي تواجه إدارة الأزمات، فهذه الإدارة تتطلب التخطيط والإعداد للتفاعل الإيجابي مع أحداث يصعب التنبؤ بها وبتطوراتها على نحو دقيق، ومن جانب آخر، تحقيق نظام متناسق وفعال لاستيعاب وتخفيف حدة نتائج الأزمة، ويزداد الأمر تعقيدا كلما اتسع نطاق الأزمة وتعددت أطرافها وتشابكت أو تعارضت مصالح هذه الأطراف.

ولعل أبرز المفاهيم ارتباطا بالأزمات هو مفهوم الصراع، ويعنى تصارع إرادتين وتعارض مصالحهما، وغالبا ما يكون الصراع معروفا ومحدد الأبعاد والاتجاهات، وقد ينشأ من الصراع واستمراره أزمة في العلاقة بين الطرفين قد تلقى بظلالها على أطراف أخرى وقد تمتد آثارها لتشمل نطاقا أوسع وهو ما يرتبط بمفهوم الأزمات الدولية، ومع اختلاف حدود الأزمات يظل العنصر الرئيسى في نشوء الأزمة راجعا إلى اختلاف المنظور الذى ينظر به كل طرف عن منظور الطرف الآخر، ويسهم في تحقيق هذا الاختلاف الخبرة الخاصة والتجربة الذاتية والمعتقدات ومستوى الثقافة والدوافع الشخصية وهو ما أطلق عليه جراهام أليسون العدسات الفكرية. و حظى مفهوم الأزمات الدولية باهتمام الباحثين نظرا لتعدد وتشابك المصالح الدولية والتطورات التى طرأت على موازين القوى الدولية والمتغيرات التى تشهدها العلاقات السياسية الدولية، حيث كان البعد الدولى للأزمات مجالا خصبا لدراسة واهتمام الباحثين، وحددت هذه الدراسات أهدافها بوضع تحديد دقيق لمفهوم الأزمة الدولية، فطبقا لتعريف "والتريموند" فإن الأزمة تعرف بأنها "حدوث خلل جسيم في العلاقات الطبيعية بين الدول ذات السيادة بسبب عجزها عن حل نزاع قائم مثل أزمة الشرق الأوسط- مما يهدد وجود الدولة أو مصالحها الحيوية "بينما يعرف "أوران يونج" الأزمة بأنها "تداعى سريع للأحداث يؤدي إلى تنشيط عناصر عدم الاستقرار في النظام الدولى أو في نسقه الفرعية على نحو غير مألوف مما يزيد من احتمالات اللجوء إلى العنف"، وطبقا لتعريف مجمع سلوك الأزمة الدولية (Behavior ICB Crisis) فإن الأزمة الدولية تعبر عن موقف ناتج عن حدوث تغيير في البيئة الخارجية أو الداخلية للقرار السياسى.

وهو موقف يتسم بثلاث خصائص:

1- تهديد القيم الأساسية للمجتمع.

2- ترجيح الدخول في مواجهة عسكرية.

3- إدراك أن هناك وقتا محددا للرد على هذا التعريف، وهذا التعريف يعد التعريف

الأكثر دقة وقربا للواقع.

أما الجانب الآخر من الدراسات التي تناولت مفهوم الأزمة فقد عنى بدراسة الأزمة من منظور العلاقات العامة، حيث شكل علم اتصالات الأزمة مكونا رئيسيا من مكونات إستراتيجية العلاقات العامة، ولكن بالرغم من ذلك فلا يزال هذا المفهوم يغيب عن أذهان كثير من المنظمات كمكون من المكونات الرئيسية لإستراتيجية المنظمة في تفاعل بيئتها الداخلية مع البيئة الخارجية بعناصرها المختلفة، فقد أوضحت دراسة Kathleen FearnBanks أن اتصالات الأزمة إنما تمثل سلسلة مترابطة تشمل حلقاتها علاقة المنظمة بأجهزة الاتصال داخل المجتمع، وعلاقتها بالجمهور، وتفاعل هذه العناصر مع المضمون الذي تسعى المنظمة إلى تحقيقه، حيث تعكس عملية إدارة الأزمة المفهوم الوقائي والمفهوم العلاجي (أى قبل وبعد الأزمة) وهو ما يعد أحد جوانب إستراتيجية العمل داخل المنظمة باختلاف أنشطتها.

مداخل دراسة الأزمات:

نظرا لاختلاف مفهوم الأزمات باختلاف مجالات العلوم التي تناولتها الدراسات أصبح من الصعوبة بمكان إيجاد إطار موحد لما يعرف بمفهوم الأزمات أو نظرية محددة لدراسة الأزمات، ولكن تختلف هذه الأطر باختلاف مداخل دراسة الأزمة والتي يحددها الباحثون في المداخل الآتية:

أ- المدخل الاقتصادي: وفيه يحدد علماء الاقتصاد مفهوم الأزمة من خلال معايير مثل التضخم والبطالة والركود وعجز الميزانية والكساد وترجع أسباب الأزمة من وجهة نظرهم إلى القرارات التي تتخذها الحكومة أو الفشل في مواكبة القواعد العامة والنظام الاقتصادي العالمى.

ب- المدخل السياسي: يعزى علماء السياسة الأزمة إلى بعض الظواهر مثل فشل القيادة السياسية أو عدم صلاحية النظام السياسي أو عدم قدرة الأحزاب السياسية على إدارة الصراعات الاجتماعية أو الفشل في تطوير نظام سياسي دولي عادل.

ج- المدخل الاجتماعي: حيث يرجع علماء الاجتماع الأزمات إلى عدم المساواة الاجتماعية ونقص الحوافز والدوافع وتحدى السلطة وفشل نظام الرقابة والتحكم.

د- المدخل التاريخي: يرى علماء التاريخ الأزمات كنتيجة لتراكم عوامل عدم الانسجام بين عناصر المجتمع.

هـ- المدخل النفسي: يرى علماء النفس الأزمة بمثابة انهيار لكيان الأفراد أو شعورهم بانعدام أهميتهم ويرجعون ذلك إلى دوافع غريزية أو تأثير قوى اجتماعية غير واعية. مناهج دراسة الأزمات:

اهتمت الدراسات بتحديد مداخل دراسة الأزمة فيما يعرف "بمنهج تشخيص الأزمات" حيث يختلف أسلوب تناول وإدارة الأزمة وفق المنهج المحدد لدراساتها، وقد رصدت الدراسات عدة مناهج لدراسة الأزمة تمثلت فيما يلي:

أ- المنهج الوصفي التحليلي: ويقوم على أساس تشخيص الأزمة وفقاً للمرحلة التي وصلت إليها أي كما هي عليه الآن من حيث تحديد ملامحها ومظاهرها العامة والنتائج التي ترتبت عليها.

ب- المنهج التاريخي: ويعمل هذا المنهج وفقاً لنظرية أن الأزمة لا تنشأ فجأة ولكنها نتاج تفاعل أسباب وعوامل نشأت قبل ظهور الأزمة تاريخياً، ومن هنا فالتعامل معها يجب أن يبنى على معرفة كاملة بتاريخ الأزمة وتطورها. فعلى سبيل المثال، فإن التعرض لأزمة معركة 1967 في مصر (معركة الأيام الست) لا يتم دراستها بشكل دقيق دون البدء بالتتبع التاريخي لبدئها منذ قيام ثورة يوليو 1952 وأزمة الأحلاف العسكرية ومأرق الوحدة السورية المصرية وأزمة حرب اليمن.

ج- منهج للنظم في تشخيص الأزمات: يعبر المنهج عن وجود مجموعة من الأجزاء والأقسام تعمل مع بعضها البعض في توافق وتناسق، وتؤدي مجموعة من العمليات

المتكاملة لتحقيق هدف معين، وينظر للأزمة في هذا المنهج على أنها نظام متكامل يحتوي على أربعة عناصر:

- مدخلات الأزمة.

- نظام تشغيل الأزمة.

- مخرجات نظام التشغيل.

- التغذية المرتدة.

د- المنهج البيئي: وفقا لهذا المنهج، فإن أى أزمة هى وليدة البيئة التى نشأت منها وفيها وتفاعلت معها، ويقوم هذا المنهج عند تشخيص الأزمة بتحليل القوى البيئية المؤثرة فى صنع الأزمة وفى نموها واتساع نطاقها.

هـ- منهج دراسة الحالة: ويعتمد على دراسة كل أزمة على حدة ويتم التركيز على كل شئ خاص بالأزمة باعتبارها حالة مستقلة، والتحليل الشامل لكل العوامل والعناصر والمتغيرات المؤثرة فيها سواء كانت هذه المتغيرات فى الماضى أو فى الحاضر.

و- منهج الدراسات المقارنة: يقوم هذا المنهج على أساس دراسة الأزمات السابقة ومقارنتها موضوعيا بالأزمات التى تواجهها فى الوقت الحاضر لمعرفة أوجه الاختلاف والتشابه ومن ثم تحديد طرق العلاج، وتقوم المقارنة هنا على عدة أسس:

- أسس مقارنة زمانية تاريخية.

- أسس مقارنة مكانية جغرافية.

- أسس مقارنة خاصة بالنشاط الذى حدث فيه الأزمة.

- أسس مقارنة من حيث الحجم وشدة الأزمة.

وقد أضافت بعض الدراسات بعدا آخر لمنهجية دراسة وتشخيص الأزمة يأخذ فى اعتباره التكامل بين هذه المناهج أو المداخل الدراسية فيما يعرف بالمنهج المتكامل فى دراسة الأزمات والذى لا يعزى نشوء الأزمة أو حدوثها إلى سبب واحد، وبالتالي عند تحليل الأزمة ودراساتها تستخدم عدة مناهج للكشف عن أسباب وجذور الأزمة والمتغيرات التى أثرت فى تطورها.

مفهوم إدارة الأزمات في الدراسات العلمية:

يعد علم إدارة الأزمات أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميتها في العصر الحالى الذى شهد العديد من المتغيرات سواء على المستوى الدولى أو الإقليمى أو على المستوى القومى، ولما كان علم إدارة الأزمات هو علم إدارة توازنات القوى أو رصد حركاتها واتجاهاتها فهو أيضاً علم المستقبل، وعلم التكيف مع المتغيرات الإنسانية سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو عسكرية، وهو بذلك يعد علماً مستقلاً بذاته، وفى الوقت نفسه متصل بكافة العلوم الإنسانية الأخرى.

وقد نشأ اصطلاح إدارة الأزمات Crisis Management في مجال الإدارة العامة بشكل عام، وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث العامة المفاجئة، ولكن هذا المفهوم ما لبث أن نما بصورة أوضح في مجال العلاقات الدولية للإشارة إلى أسلوب إدارة السياسة الخارجية في مواجهة المواقف الدولية الساخنة.

وقد ظل علم إدارة الأزمات بعيداً عن مجال اهتمام العلاقات الدولية في منتصف الستينيات وعلى وجه التحديد عقب أزمة الصواريخ الكوبية (سبتمبر - أكتوبر 1962) حيث أظهرت هذه الأزمة أهمية مفهوم إدارة الأزمات، فكانت إدارة هذه الأزمة هى نقطة انطلاق للبحث الأكاديمى على المستوى العالمى في مجال (علم إدارة الأزمات). وقد اعتمد هذا العلم على عدة مناهج كان من أهمها منهج القياس التاريخى Historical Analogy حيث تصبح التجربة التاريخية هى المصدر الرئيسى والمعتمد لدراسة (إدارة الأزمة) مع الأخذ في الاعتبار المتغيرات الراهنة وما يطرأ على الأزمة من مستجدات.

ومع تتابع الأزمات الدولية ظل مفهوم إدارة الأزمة مرتبطاً بتطور النظام الدولى والعلاقات السياسية الدولية، حيث توصلت الدراسات إلى تحديد خصائص المرحلة التى يمكن للدولة أن تعمل فيها على وقف تداعيات الموقف أو الأزمة قبل أن تصل إلى مرحلة الصدام المسلح وهى مرحلة لها أدواتها وتقنياتها والتى تعرف باسم (أدوات وتقنيات إدارة الأزمات).

وبالرغم من ذلك أشارت الدراسات إلى أن الحدود الفاصلة بين إدارة الأزمة التى تهدف إلى تجنب الحرب - مع عدم التضحية فى الوقت ذاته بإحدى القيم الجوهرية للمجتمع - وبين إدارة الصراع - الذى يستهدف تطويع الطرف الآخر وإخضاعه - ليست بالحدود الفاصلة، حيث تم الاستخدام المحدود للقوات المسلحة في إدارة الأزمات. وهناك أمثلة كثيرة منها لجوء

السوفييت إلى استخدام الدبابات في التعامل مع أزمة المجر عام 1956 والأزمة التشيكية عام 1968، وكذلك تكثيف الولايات المتحدة لغارتها الجوية على هانوى فى مايو 1972. ومن هنا أصبحت إدارة الأزمات أسلوباً مهماً فى معالجة الصراعات الدولية ولها إستراتيجية محددة تقوم على مجموعة من المبادئ، كما أنها أصبحت فناً يتطلب تكييف واستثمار كافة الوسائل والأدوات لإدارتها والتعامل معها، كما أنها أصبحت مجالاً للبحث والدراسة وقد يرجع ذلك إلى نمو الصراعات الدولية واختلاف التوازن الدولى والإقليمى وانتشار الأسلحة النووية ونمو الأقليات والحركات الانفصالية والعرقية مع عدم استقرار التسويات السياسية.

وفى هذا الإطار وضعت الدراسات بعض المبادئ والأهداف لمفهوم إدارة الأزمات لاسيما قبل تفاقمها واتساع نطاقها وتتحدد هذه المبادئ فيما يلى:

- تفادى التورط فى حرب شاملة أو مواجهة عسكرية.
- محاولة كل طرف تعظيم مكاسبه.
- تهديد الطرف الآخر وإبقاء الأزمة فى حدود المخاطر المسموح بها لكلا الطرفين.
- تحسين صنع السياسات العلمية فى الشؤون الخارجية والاقتصادية.
- تنمية المهارات السياسية والإدارية فى استثمار المصاعب والتناقضات بغرض توظيف قوة الطرف الآخر فى الصراع.

كما ذهبت دراسات أخرى إلى وضع مبادئ رئيسية لإدارة الأزمات لاسيما فى مجال الصراعات الدولية منها:

- الحفاظ على الحريات والأمن المدنى عند اختيار البديل العسكرى، أى إيجاد التوازن بين مفهوم الأمن القومى وتماسك الجبهة الداخلية بالحفاظ على الحريات المدنية، وبين اللجوء إلى البديل العسكرى وما يتبعه من تداعيات وآثار.
- اختلاق توقعات تساعد على التأثير فى معدل الأعمال العسكرية وذلك بغرض توفير وقت كاف لكلا الطرفين لتبادل الاتصالات والتحريات الدبلوماسية وإعطاء كل طرف الوقت الكاف لتقدير الموقف واتخاذ القرار والاستجابة للاقتراحات.

- التنسيق بين التحركات الدبلوماسية والتحركات العسكرية وذلك بهدف محاولة إنهاء الأزمة دون الدخول في مواجهة عسكرية.

- تجنب التحركات العسكرية التي توحى للطرف الآخر بإمكانية اتساع نطاق الأزمة مما يدفعه إلى توجيه ضربات عسكرية وقائية.

- اختيار البدائل الدبلوماسية والعسكرية التي تترك للطرف الآخر مخرجاً من الأزمة لا تتضارب مع مصالحه الرئيسية شريطة أن يكون الطرفان لديهما الوعي بأن الصدام المباشر سيدمر كلا منهما.

وقد أضافت دراسات أخرى البعد الإعلامي، حيث لم يعد بعيداً عن مجال إدارة الأزمات الدولية، وحيث أصبح نجاح مبادئ إدارة الأزمة له علاقة بتطور الوسائل المادية والتكنولوجية والاتصالية وتطور أساليب نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال الحديثة من شبكات قضائية ومعلوماتية فهي شريك في إدارة الأزمة وعامل من عوامل نجاحها في تحقيق الأهداف المرجوة.

تطور مفهوم إدارة الأزمات على المستوى الدولي وعلى مستوى علم الإدارة:

أولاً: إدارة الأزمات في إطار تطور النظام الدولي:

1- مرحلة القطبية الثنائية

إن مفهوم إدارة الأزمات في عالم ثنائية الأقطاب كان الهدف منه هو تجنب القتال باستخدام القوات المسلحة، وكان العمود الفقري لإدارة الأزمة هو أسلوب الردع، أي فن استخدام وسائل القتال في تحقيق الغرض دون قتال، وذلك بسبب خوف القوتين الأعظم من التورط في قتال إلى جانب حلفائهما، حيث كان كل طرف يخشى من توجيه الضربة الأولى، إذ أن ذلك يعنى مواجهة احتمالين:

الأول: أنه بمجرد توجيه الضربة الأولى سيفقد الطرف صاحب هذه الضربة القدرة على أن يوقف القتال في الوقت الذي يختاره، وفي المكان الذي يحدده، وبالطريقة التي يرغب فيها.

الثاني: هو قدرة الطرف الآخر على توجيه الضربة الثانية وهذه القدرة تمنع في معظم الأحوال من توجيه الضربة الأولى إذا كانت الخسائر المتوقعة منها كبيرة. وعلى ذلك، فإن عملية إدارة الأزمة في ظل القطبية الثنائية كانت تركز على المبادئ التالية:

- إذا اضطرت الظروف إحدى القوتين العظميين إلى التدخل بقواتها المسلحة في إحدى النقاط الساخنة فإن على القوة الأخرى أن تقدم الدوافع التي أدت إلى ذلك وتقبلها ومن ثم تتحاشى دفع قواتها المسلحة إلى المنطقة (فعندما تدخل الاتحاد السوفيتي سابقاً في أفغانستان لم تتدخل الولايات المتحدة الأمريكية بقواتها هناك، وعندما وجهت الولايات المتحدة ضرباتها الجوية في خليج سرى في ليبيا تجنب الاتحاد السوفيتي دفع قواته إلى هذه المنطقة).

- يتبلور الموقف في هذه الحالة في وجود قوة عظمى (متدخلة) وقوة عظمى (مراقبة).
- يصبح واجب القوة العظمى المتدخلة منع تصعيد الموقف تلافياً لاشتعال المنطقة.
- يصبح على الدول المراقبة التدخل عن طريق الإمداد بالسلاح وإحراج موقف الدولة المتدخلة للضغط عليها للانسحاب.

- الاتفاق بعد ذلك عن طريق إستراتيجية (الترابط) بربط الأزمة الإقليمية بأزمة أخرى على بعد مئات الأميال كقوة للضغط على القوة الأخرى، ولا يتجاوز الأمر عملية توازنات للقوى دون وجود نصر كامل.

ويلعب الإعلام دوراً مهماً في هذه الإستراتيجية في الإبقاء على مصالح كل قوة والمساهمة في تحقيق توازنات المصالح بين الطرفين.

2- إدارة الأزمات في مرحلة ما بعد الثنائية القطبية:

تأثر مفهوم إدارة الأزمات والتغيرات التي لحقت بالنظام الدولي في مرحلة ما بعد القطبية الثنائية مع تغير الأوضاع الدولية ومجئ البروسترويك وتفكك الاتحاد السوفيتي ونهاية حلف وارسو، حيث بدأت الولايات المتحدة في تحقيق مفهوم وحدة القوى (Community of Force) بدلا من إستراتيجية توازن القوى، وقد بدا هذا واضحا في عملية "عاصفة الصحراء" لطرد العراق من الكويت بعد احتلالها في عام 1990. ومنذ تلك الأزمة أصبح استخدام القوة في إدارة الأزمات أمرا جائزا مع الحرص الظاهري على أعمال مفهوم

الشرعية الدولية قبل وأثناء استخدام القوة، حيث استخدمت القوة مرة أخرى في عملية "ثعلب الصحراء" عام 1998 حتى خارج نطاق مفهوم الشرعية الدولية، ولكن من خلال إرساء عقيدة فكرية تقوم على مبدئين:

- حق استخدام القوة العسكرية: دون الحاجة إلى الرجوع إلى مجلس الأمن، أى فرض الأمر الواقع، ثم استخدام الغطاء الشرعى الدولى بعد ذلك.

- حق الحلف فى تسليح قواته: بأحد أنواع الأسلحة التقليدية وغير التقليدية والنووية، مع استخدام الإعلام كأداة لتبرير استخدام القوة وإبراز اتفاقها مع مفاهيم ومبادئ الشرعية الدولية(20)، مع الالتزام بعنصر آخر وهو التقليل بقدر الإمكان من حجم الخسائر وهو ما يمكن أن يتحقق من خلال استخدام حرب التكنولوجيا مثلما حدث فى حرب الخليج (1990-1991) حيث استخدمت طائرات الشبح وقاذفات بـ520 وطائرات دون طيارين وصواريخ كروز تطلق بالتعاون مع الأقمار الصناعية وذخائر دقيقة التصويب موجهة بأشعة الرادار، أما فى إدارة أزمة كوسوفو فقد حسن الحلف أدائه خارج نطاق الشرعية الدولية فيما يعرف "بالحرب عن بعد" ووسيلتها القوة الجوية من طائرات وصواريخ وأنظمة الكرونية ووسائل عالية التقنية، وبالرغم من التغيرات التى طرأت على مفهوم إدارة الأزمات عبر المراحل المختلفة لتطور النظام الدولى إلا أن المهتمين بدراسة علم الأزمات وإدارتها يذهبون إلى أن هناك ثوابت لم تتغير عند إدارة الأزمات (سواء فى مرحلة الحرب الباردة أو فى ظل النظام العالمى الراهن) وهذه الثوابت يجب أن تؤخذ فى الاعتبار ومنها:

1- لا يتم التعامل مع الأزمة بنظرة حادة فلا توجد وجهة نظر صحيحة تماماً أو خاطئة تماماً.

2- الأغراض والأهداف أثناء الأزمات غير ثابتة فهى تتغير بتغير المواقف وتغير السلوك والأطراف وذلك لتعاضد الوصول بالأزمة إلى الطرق المسدودة.

3- على أطراف الأزمة عدم التمسك بتحقيق الأغراض الكاملة أو المطالبة بالأمن المطلق الكامل، ولكن عليهم أن ينظروا إلى الطرف الآخر للوصول إلى تحقيق الأغراض الناقصة والتحرك تبعاً لذلك بالإرادات الناقصة تحقيقاً للأمن المتبادل.

4- على أطراف الأزمة عند اختيارهم لطرف ثالث أن يقدروا دائماً أن الوسطاء ربما ينقلبون إلى شركاء تبعاً لتغير الظروف وموازين القوى.

5- لابد من الاحتفاظ بطرق أو خطوط مفتوحة للتراجع.

6- تحاشي انتقال الأزمات إلا إذا كان من المضمون السيطرة على اتجاهاتها ومعرفة تطوراتها وكيفية مواجهتها، فإثارة الأزمات لا تنتهى بالضرورة إلى حل أسبابها، ولكنها في العادة تتغير إلى أزمة أخرى مختلفة الأغراض.

ثانيًا: إدارة الأزمات في إطار تطور علم الإدارة:

كانت البدايات الأولى لظهور علم إدارة الأزمات مرتبطًا كمصطلح وضعى به مجال الإدارة العامة بشكل عام، ثم ما لبث أن اتسع هذا المفهوم ليشمل إدارة أزمات ذات صبغة سياسية من منظور العلاقات الدولية وما يعتريها من تقلبات، ولكنها سرعان ما عاد مفهوم إدارة الأزمات مرة أخرى ليرتبط بعلم الإدارة وكان ذلك عندما استخدم هذا المفهوم لإبراز الأساليب التى اتبعتها الأجهزة الحكومية والمنظمات العامة لإنجاز مهام عاجلة أو لحل أزمة طارئة، وقد نما في هذا الإطار نمط متكامل سمي "إدارة الأزمات" يعمل كوحدة وظيفية لمعالجة موضوعات محددة هي الأزمات والمشكلات التى تمر بها المنظمة وذلك بوضع أسس نظامية لهذا النمط ليصبح نمطًا محددًا له آلياته المميزة في مواجهة الأزمات المتعددة والمتزايدة.

وفي إطار إدارة الأزمات على مستوى المنظمات والهيئات ركز الباحثون على بعض العناصر الأساسية لرسم إستراتيجية مقترحة لإدارة الأزمة تقوم على قواعد محددة منها:

1- تحقيق التكامل بين مختلف الأنشطة السياسية والاقتصادية والإدارية.

2- إشاعة مناخ إدارى يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات والاختصاصات

الوظيفية على المستوى المركزى أو على المستوى الإدارى.

3- المرونة في التشكيل التنظيمى للمؤسسات.

4- وضع سياسات عامة لكافة القضايا المتعلقة بإدارة الأزمة.

5- وضع التشريعات المتعلقة بقضايا الأزمات.

6- وضع أولويات وتوجيه اهتمام المجموعة والأفراد إلى المشكلات الرئيسية، وهنا تلعب وسائل الإعلام دوراً في إثارة الاهتمام وقياس ردود الفعل تجاه أساليب معالجة الأزمة.

7- بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفعالة التي توفر المعلومات بالسرعة المطلوبة ومنها أجهزة الإعلام.

8- تحديد أفضل الأساليب لتنمية وعي الرأي العام بمخاطر وتحديات الأزمة من خلال أساليب الاتصال الجماهيرية والاتصالات المباشرة.

9- تشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الأزمات.

10- أهمية الاتصال الجماهيري والمشاركة الفعالة في إدارة الأزمة، وهي إحدى الاستراتيجيات المهمة في مواجهة الأزمة.

وقد أشارت الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات على مستوى المنظمات والشركات إلى أهمية الدور الذي يلعبه الإعلام في المشاركة في إدارة الأزمات وذلك لأسباب عديدة، منها تزايد عدد الأزمات التي تعاني منها الشركات والمنظمات بشكل كبير، وكان لتناول وسائل الإعلام لهذه الأزمات تناول مكثف أثر في إلقاء الضوء عليها وتحديد أبعادها وأسبابها حيث أثبتت إحدى الدراسات أن 78% من هذه الأسباب كانت ناتجة عن قرارات وتصرفات إدارية، ورغم ذلك فقد أثبتت الدراسة أن نصف الشركات تقريباً ليس لديها خطط لإدارة الأزمات بالرغم من كون عنصر إدارة الأزمات والتعامل معها هو عنصر رئيسي وأساسي عند وضع إستراتيجية المؤسسة، حيث يدرج فيها تصور للأزمات المحتملة سواء داخل أو خارج المؤسسة وتأتى الإدارة الإعلامية كعنصر فعال في إدارة الأزمة وفي تعديل صورة المؤسسة أمام الجمهور الخارجى. وتزداد أهمية هذا العنصر مع ما يعرف بالتوسع الأفقى والرأسى للمنشآت والهيئات الاقتصادية والتجارية (التوسع الأفقى ويقصد به التوسع في حجم المنتجات والتوسع الرأسى ويقصد به تعدد نوعيات الإنتاج).

أما السبب الثانى فى الاهتمام بعنصر الاتصال فى مجال إدارة الأزمات فيرجع إلى تزايد اهتمام وسائل الإعلام بتغطية الأخبار الصناعية والبيئية المؤثرة على الجماهير، واللجوء إلى تغطيتها بعمق مع استخدام التحقيقات التى توفر تغطية موسعة ومتعمقة حول الموضوع، حيث شبه الباحثون عمل وسائل الإعلام وقت الأزمة بعمل المدعى العام الذى يتولى التحقيق وجمع الدلائل لتوضيح الأسباب.

وتحدد أدبيات إدارة الأزمات على مستوى المنظمات والهيئات مراحل مختلفة لبداية وتطور الأزمة، تلعب الاتصالات دورا مهما ومختلفا في كل منها كالتالى:

- 1- قبل حدوث الأزمة: يكون دور الاتصالات التى تقوم بها العلاقات العامة هو استشعار الأزمة والتنبؤ بها والعمل على منع وقوعها.
 - 2- عند حدوث الأزمة: دور الاتصالات هو تهيئة الظروف الملائمة للإدارة العليا للتعامل مع الأزمة، وذلك من حيث الاتصال بوسائل الإعلام والجمهور في الداخل للحصول على تفهم الرأى العام للمؤسسة وموقفها حيال الأزمة.
 - 3- بعد حدوث الأزمة: يقع على عاتق الاتصالات دور التأكد من تخفيف الأضرار التى لحقت بالمؤسسات لإعادة سمعتها إلى ما كانت عليه قبل الأزمة وذلك من خلال استخدام فنون وأدوات الاتصال المختلفة.
- تطور منهجية دراسة الأزمات:

شهدت العشرون سنة الأخيرة تطورا ملحوظا في حجم الدراسات والأبحاث التى تناولت علم إدارة الأزمات، وقد تناولت بعض الدراسات أمثلة تطبيقية مع استخدام مدخل دراسة الحالة، بينما اعتمدت دراسات أخرى على المدخل المقارن. وقد شهدت نظرية إدارة الأزمات أو المدخل النظرى لدراسة الأزمات أربع مراحل رئيسية كالتالى:

- المرحلة الأولى: وكانت الدراسات تأخذ طابعا إمبيريقيا.
- المرحلة الثانية: الاهتمام بالدراسات الوضعية.
- المرحلة الثالثة: اتجهت الدراسات إلى الاعتماد على تقسيم الظواهر (أى دراسة الأسباب والتأثيرات الخاصة بالأزمة).
- المرحلة الرابعة: اتجهت دراسات إدارة الأزمات إلى دراسات التنبؤ، ووفقا لهذه المراحل تصنف دراسات إدارة الأزمات إلى ثلاث تصنيفات رئيسية:

أ- دراسات نفسية: مثل دراسة Quarantilli عام 1991 التى تهتم بدراسة سلوك الأفراد واتجاهاتهم وردود أفعالهم تجاه الأزمة.

ب- دراسات تعتمد على المدخل السياسى والاقتصادى: مثل دراسة Herman ودراسة Statter ودراسة Pauchant & Mitroff عام 1992.

ج- المدخل الاجتماعى لدراسة الأزمة: ويهتم برصد التأثير الاجتماعى للأزمة وهى الدراسات التى تتناول الكوارث الطبيعية، أى الأزمات التى تحدث خارج نطاق الإرادة الإنسانية مثل الزلازل والبراكين والفيضانات وكذلك الأزمات الاجتماعية التى يتسبب فيها الإنسان مثل أزمات البيئة والمجاعات والحرائق.

أما الاتجاه الحديث فى دراسة الأزمات فهو الذى يهتم بدراسة الأزمة من مداخل مختلفة فيما يعرف بالمستويات المتعددة لتحليل الأزمة، وهو المنهج الذى يفترض أن كل أزمة تحمل فى طبيعتها بعض العلاقات المركبة والمتداخلة منها ما هو فردى، ومنها ما هو جماعى، ومنها ما يتعلق بالبيئة الداخلية المحيطة بالأزمة. وأهمية هذا المنهج أنه يجعلنا ننظر إلى الأزمة نظرة متعمقة من الداخل والخارج، وهذا المنهج المتكامل لدراسة الأزمة على مستوى المنظمات والهيئات يتضمن عدة مراحل:

- مرحلة اختراق الأزمة.

- مرحلة التعامل مع عوامل الأزمة بعد اختراقها.

- مرحلة الانتشار السريع للقضاء على عناصر الأزمة.

- مرحلة التحكم والسيطرة على موقع الأزمة.

- مرحلة توحية الأزمة وهى مرحلة تشمل قمة السيطرة على الأزمة من خلال:

1- تصدير الأزمة إلى الخارج: أى تصدير الأزمة إلى كيانات إدارية أخرى، فعلى سبيل المثال، استطاعت الدول الصناعية الكبرى التغلب على أزمة الركود التى تعانىها منذ منتصف السبعينيات عن طريق إنعاش الطلب على المنتجات الغربية وضمان تشغيل جانب مناسب من وحداتها الإنتاجية عن طريق تشجيع دول العالم الثالث على شراء منتجاتها.

2- قيادة الأزمة لفترة ثم الانحراف بها: وهو ما يطلق عليه البعض طريقة التكيف المرحلى أو الموافقة المرحلية.

3- تحويل الأزمة وآثارها إلى إيجابيات: تزيد من تماسك الكيان الإداري وحفز طاقاته للمشاركة والتغلب على مخاطر الأزمة، ويطلق على هذه الطريقة ديمقراطية المشاركة، أي دعوة جميع أفراد الكيان الإداري للمساهمة بدور في حل الأزمة.

كما ركزت الدراسات في هذا المجال على المقترحات الشخصية لصانع قرارات إدارة الأزمة فيما يعرف بالتحليل الجزئي Micro Analysis وهو مجال أسهم فيه علماء النفس بقسط وافر من الجهد، بينما ركزت بعض الدراسات الأخرى على المقترحات الخاصة بسلوك الجماعة ومحددات الصراع فيها وهو ما يعرف بالتحليل الكلي أو الشمولي Macro Analysis ثم ظهرت صيغة توفيقية للجمع بين المدرستين في علم عرف باسم "علم النفس الاجتماعي" وهو علم يعنى بالتفاعل والتأثير التبادلي القائم بين الفرد والمؤسسة وانعكاس ذلك التفاعل على صنع قرارات الأزمة.

دور الإعلام في إدارة الأزمات:

احتل البعد الإعلامي مكانة مهمة في أدبيات دراسة الأزمات، حيث يعد الإعلام أداة رئيسية وفعالة من أدوات إدارة الأزمة سواء على المستوى الداخلي أو على المستوى الخارجي، وقد اهتمت الدراسات التي تناولت البعد الإعلامي في إدارة الأزمة بدراسة دور الإعلام وأجهزته في إدارة الأزمات الداخلية وتحديد ملامح هذا الدور من خلال التعرض لأزمات محددة ذات طبيعة مختلفة فيما يعرف بدراسة الحالة، وكذلك وضع إطار نظري لمفهوم الإدارة الإعلامية للأزمات. كما اهتم جانب آخر من الدراسات بالتركيز على الدور الإعلامي في إدارة الأزمات الدولية أي تلك التي تتسع آثارها وتتعدد الأطراف الفاعلة فيها.

وقد أشارت الدراسات التي تناولت دور الإعلام في إدارة الأزمات الداخلية- ومنها الأزمات الاجتماعية والبيئية والصناعية- إلى أهمية الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام أثناء وبعد الأزمات، بل إن هذه النوعية من الأزمات تعتمد في إدارتها على وسائل الإعلام كأحد مكونات إستراتيجية مواجهة الأزمة.

كما تناول جانب آخر من الدراسات دور الإعلام في إمداد الجمهور بالبيانات والمعلومات أثناء الأزمات، حيث أوضحت الدراسات وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين التعرض لوسائل الإعلام واكتساب المعلومات عن الأزمات وذلك لعدة أسباب منها:

أ- التركيز الإعلامي الكبير الذي تحصل عليه الأزمة من قبل وسائل الإعلام.

ب- اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام في حالة غموض القضايا لاسيما في الأزمات الطارئة.

ج- توافر عنصر الأهمية لبعض الأزمات كأزمة البوسنة، على سبيل المثال، حيث كان للبعد الديني للأزمة أثره في توافر عنصر الأهمية تجاهها.
وبالرغم من كثافة التعرض لوسائل الإعلام أثناء الأزمات إلا أن الباحثين أشاروا إلى أن أزمة البوسنة مثلها مثل بعض الأزمات المتشابهة افتقدت تغطيتها الإعلامية بعض العناصر المهمة منها:

أ- إغفال التغطية لعنصر التكامل في المعلومات المقدمة.

ب- غياب الخلفية المعلوماتية الدقيقة عن الأزمة.

ج- الافتقار إلى الصور الحية للأحداث.

د- افتقار التغطية لعنصر المتابعة.

ولكن القول بأن التغطية الإعلامية تفتقد إلى الصور الحية للأحداث لا ينبغي أن يؤخذ على علته، حيث يوجد تفاوت في مدى توافر هذه الصور من حالة إلى أخرى، فعلى سبيل المثال، تضمنت تغطية أزمة كوسوفو وتدخل حلف الأطلسي فيها في ربيع 1999 قدرا كبيرا من الصور الحية، وكانت مشاهد طوابير المهجرين واللاجئين أحد العوامل التي أدت إلى تعاطف الرأي العام العالمي، بخلاف أزمة الشيشان التي اندلعت مرة أخرى في نهاية 1999 كما سيتضح في جزء آخر من البحث.

وإذا كانت بعض الدراسات قد ركزت على سلبيات الأداء الإعلامي في إدارة بعض الأزمات من زاوية الافتقار إلى المعلومات أو عدم شمولها، فإن جانبا آخر من الدراسات أشار إلى أهمية التمييز بين السرعة والتسرع في الإدلاء بالمعلومات، وهي مسئولية تقع على عاتق وسائل الإعلام أثناء حدوث الأزمات والكوارث، حيث أنه مقابل الحرص على سرعة إعلام الرأي العام بما حدث، فإنه ينبغي تقديم معلومات صحيحة ودقيقة دون تسرع، وفي الوقت نفسه فإن بعض الأزمات والكوارث ذات التأثير في الرأي العام الداخلي قد يتطلب التعامل معها حجب أو منع بعض المعلومات حرصا على المصلحة العامة مع ضرورة ممارسة هذا الحجب للمعلومات في ضوء معايير واضحة وبحرفية إعلامية عالية المستوى تراعى إمكانية نشر أو إذاعة هذه المعلومات عبر وسائل إعلام أجنبية.

وبالتطبيق على بعض الأزمات المعاصرة وخاصة التي تشهد أعداد كبيرة من الضحايا والخسائر المادية والبشرية، فإن بعض الآراء قد تناولت عنصر المصلحة العامة والأمن القومي

في التغطية الإعلامية لهذه الأزمة، حيث أشارت إلى أن البطء في التغطية في بداية حدوث الأزمة قد يكون راجعا إلى الحرص على التنسيق مع بعض الأجهزة الرسمية والتنفيذية والتي لها ارتباط بالحادث وتلزمها مسئوليتها باتخاذ تدابير تجاهه، مما قد يؤدي إلى تأخر إعلان تفاصيل الأزمة حتى يتم التأكد من اتخاذ هذه الإجراءات تحسبا لأي طارئ قد يحدث فالقيمة الإخبارية التي تراعى هنا هي الصدق والموضوعية في مقابل السرعة والسبق الإخباري.

وهذه المعايير الإخبارية التي يجب أن تراعى في الأزمات ومنها الدقة والموضوعية في التداول هي التي عرضت تغطية شبكة CNN الإخبارية لحادث الطائرة المصرية للانتقاد الحاد من قبل الأوساط العربية عندما استضاف مذيعها المعروف "لاري كينج" كلا من السفير نبيل فهمي وأحد أفراد أسرة مساعد الطيار- الذي أشارت أحد سيناريوهات تحليل الحادث إلى انتحاره- وقد أعطت الشبكة لكل منهما 7 دقائق في مقابل 14 دقيقة لممثل شركة بوينج مما يعطى مؤشرا لعدم توازن الشبكة في تغطيتها للأحداث، ومع ذلك فقد لقيت هذه الأزمة اهتماما كبيرا وتغطية واسعة في وسائل الإعلام بسبب جوانبها الإنسانية وتعدد جنسيات الضحايا وكثرة عددهم بغض النظر عن الآراء التي انتقدت أسلوب التغطية، وبالتحديد التغطية الأمريكية.

فقد عكست تغطية CNN للأزمة مفاهيم العمل الإعلامي والأداء المهني الذي يحكم العمل في هذه الشبكة والذي يبدأ بتغطية موسعة للأزمة عن طريق شبكة مراسلين تعمل داخل وخارج الولايات المتحدة يتميزون بالخلفية الواسعة لما يقدمونه من تقارير، حيث اعتمدت الشبكة على مراسل كان يعمل طيارا قبل التحاقه بالعمل في الشبكة كمراسل، فهو بذلك يكون مؤهلا بحكم خبرته وبحكم ممارسته العملية لهذا النوع من الأحداث، وبوجه عام ارتبطت تغطية CNN لهذه الأزمة بمفهوم التغطية الإخبارية الأمريكية للأزمات المشابهة، حيث تقوم وسائل الإعلام الأمريكية بإعطاء الأزمة الأولوية في الأجندة الإخبارية على مدار عدة أيام متتالية حتى اكتمال عناصرها وتناول جوانب عديدة تجعل من القضية محور اهتمام للمجتمع الدولي بجانب المجتمع المحلي، ويساعد على ذلك التغطية العالمية والإمكانات التكنولوجية والبشرية التي تميز العمل في هذه الشبكة.

وبشكل عام اتسمت تغطية CNN لأزمة الطائرة المصرية بعدد سمات من أهمها:

- الاعتماد على مراسلين متخصصين مما وفر خلفية من المعلومات عن الأزمة.
- توجيه الخطاب من جانب بعض مقدمي البرامج في الشبكة إلى أصحاب القضية أو الطرف الرئيسي في الأزمة، حيث كان بعض مقدمي البرامج يبدأون حديثهم بتوجيه

الخطاب المباشر إلى شعب مصر (استخدام تعبير لمشاهدينا في القاهرة) مما يخلق ارتباطاً بالمحطة وتغطيتها.

- ربط الحادث بأزمات مماثلة، أى إعطاء خلفية تفسيرية للأزمة، حيث استضافت الشبكة مواطناً أمريكياً فقد زوجته وابنته في حادث مماثل للطائرة TWA في الموقع نفسه.
- سرعة وتدفق المعلومات منذ وقوع الكارثة وملاحقة تطوراتها أولاً بأول.
- وجود فريق عمل متكامل (ما بين مراسلى المحطة في الداخل والخارج) يقوم بتغطية شاملة ومتكاملة للأزمة لإطلاع الرأي العام على مايجرى من تطورات فور وقوعها، ويعنى ذلك أن CNN تطبق إلى حد كبير ما توصي به الدراسات التى تتناول دور الإعلام وقت الأزمات.

وتأكيداً لما سبق، فقد ركزت بعض الدراسات في تناولها للأزمات الدولية بشكل خاص على ضرورة وجود إطار نظرى وإستراتيجية محددة المعالم للتعامل مع الأزمة وإدارتها، مع وضع تصورات بديلة وسيناريوهات مختلفة تتعامل مع الأزمة القائمة ومع التطورات التى يمكن أن تطرأ عليها. ففى دراسة حول الأسس النظرية للتعامل الإعلام مع الأزمات يضع الباحث تصوره للإدارة الإعلامية للأزمة في إطار أن التفاعل مع أى حدث له طبيعة خاص تقتضى وجود فريق إعلامى يستطيع التعامل مع الأزمة ويلتزم بعناصر إستراتيجية دفاع محكمة يتصدرها مبدأ الدفاع عن المصالح الحيوية والأمن الداخلى مع الحرص على مصداقية الإعلام، وذلك من خلال تقديم المعلومات الحقيقية في التوقيت المناسب وبالحجم الملائم بما لا يخل بأهداف الأمن القومى مع الإبقاء على القدر المقبول من حرية الآراء وحرية التعبير وهى قيمة أساسية داخل المجتمعات الديمقراطية.

وقد كانت هذه المبادئ السابقة هى التى طبقت بالفعل في كثير من الأزمات الدولية ذات الصبغة العسكرية والتى شكلت في مجملها تراكم الخبرة الأمريكية في التعامل مع الأزمات خارج حدود الأراضي الأمريكية وهى خبرة اكتسبتها الولايات المتحدة بعد هزيمتها في حرب فيتنام وانسحاب الجيش الأمريكى، وقد استثمرت الولايات المتحدة هذه الخبرة في التفاعل مع الأزمات اللاحقة بدءاً من حرب جرانادا وغزو بنما وصولاً إلى حرب الخليج (1990-1999) والتى تعد ذروة النجاح الإعلامى الأمريكى في إدارة هذه الحرب نظراً لتلازم الإستراتيجية الإعلامية مع الأهداف العسكرية والسياسية، حيث كان الإعلام دافعاً لهذه الأهداف ومدعماً لها.

وقد ظلت إستراتيجية الإعلام في إدارة الأزمات الدولية مجالاً لاهتمام الباحثين وموضوعاً رئيسياً في المؤتمرات والندوات الدولية، حيث عقد في الولايات المتحدة الأمريكية منتدى

الحرية الإعلامية في 28 ديسمبر 1998 وهو مؤتمر ضم 79 صحفياً ودبلوماسياً وأكاديمياً من 20 دولة لمناقشة أساليب فعالية الإعلام في إدارة الأزمات، وقد أشارت المناقشات إلى قضية تماثل التناول الإعلامى وتشابه التغطية الإخبارية في الأزمات ذات الطبيعة الدولية كنتيجة للمنافسة الشرسة ورغبة من وسائل الإعلام المحلية في الوقوف على نفس المستوى من وسائل الإعلام الدولية مما يؤدي إلى النقل منها، بالإضافة إلى نمو ظاهرة الإعلام الدولى في ظل سيطرة أقطاب محدودة على مصادر المعلومات وتوزيع الأخبار.

كما عقد في هذا الإطار أيضاً المنتدى العالمى للتلفزيون ودوره في دعم السلام والتنمية وذلك في نيويورك في الفترة من 20- 21 نوفمبر 1999 شارك فيه 800 صحفى وإعلامى من دول العالم المختلفة وذلك لمناقشة دور التلفزيون كأهم وسيلة إعلامية مؤثرة في دعم عمليات تنمية السلام والديمقراطية وتجنب الأزمات في ظل العولمة.

وقد نوقشت في هذا المنتدى دراسات حول التغطية الإعلامية للأزمات وبالتحديد التغطية التلفزيونية ودورها في إدارة الأزمات والسيطرة عليها، وقدمت عدة نماذج من أهمها نموذج التغطية الدولية لأزمة الطائرة المصرية كدراسة حالة حيث ساد الاتجاه بوجود قدر من التحيز في تغطية الأزمات والبعد عن الموضوعية والحياد، حيث انتقدت الآراء (خاصة تلك التى تمثل العالم الثالث) تغطية شبكات التلفزيون الأمريكية مستندة إلى أن تركيز هذه الوسائل على مسألة سيناريو انتحار مساعد الطيار المصرى كان يهدف إما لتحويل الانتباه بعيداً عن الحقيقة، أو هو انعكاس لتحيز هذه الوسائل ضد شعوب وثقافات الدول النامية، أو تغطية على أخطاء محتملة لصناعة الطائرات الأمريكية، وقد كشفت التغطية الإعلامية لهذه الحادثة وجود فجوة في المعرفة بالخلفيات الثقافية لشعوب ودول العالم النامي، وهى فجوة تعكس اختلافاً في مناطق وأولويات الاهتمام التى توليها وسائل الإعلام الغربية لهذه الدول.

وقد جاءت هذه المؤتمرات امتداداً لاهتمام مبكر بأهمية الدور الإعلامى في إدارة الأزمات وفى تهدئة الصراعات ونشر السلام الدولى، وهو اتجاه بدأ منذ عام 1982، حينما عقدت مجموعة العمل الإخبارى التلفزيونى التابعة للجنة للبرامج الإخبارية باتحاد الإذاعات الأوروبية مؤتمراً موسعاً حول دور الإعلام وقت الأزمات ومناقشة القضايا التى تثيرها التغطية الإعلامية للأزمات، ومنها قضية تدويل الأخبار وحدود الرقابة وحجمها وقت الأزمات وقضايا الموضوعية والمصداقية والحياد وغيرها من القضايا التى تثار فى مثل هذه الظروف، وهى قضايا كانت محل جدل منذ حقبة الثمانينيات مع تفاقم الأزمات العسكرية،

حيث لم تسمح القوات الغربية لوسائل الإعلام بالتغطية المباشرة أثناء العمليات العسكرية الخارجية ومنها التدخل الإسرائيلي في جنوب لبنان 1982 وحرب فوكلاند 1982 وحرب جرانادا 1983 وتدخل القوات الفرنسية في تشاد 1988 وغزو الولايات المتحدة لبنا في 1989 (39)، بينما يختلف هذا الوضع عندما تتناول وسائل الإعلام الغربية أزمات خارج نطاق نظامها الداخلي، حيث تتوافر لوسائل الإعلام الحرية الكاملة في تغطية الأحداث وهو ما حدث عندما قامت وسائل الإعلام الغربية بتغطية أنباء وقوع الانقلاب الذي حدث في الاتحاد السوفيتي في أغسطس 1991 والذي كان مجالاً لمقارنة الباحثين بين الممارسة الإعلامية أثناء حرب الخليج والممارسة الإعلامية أثناء هذه الأزمة، حيث كان هناك تدفق وسيل كبير من الأخبار من جانب وسائل الإعلام الغربية بحيث لم تستطع القيادة السوفيتية حجبها، فقد كان لوسائل الإعلام الحرية الكاملة في الوصول مباشرة إلى مناطق الأحداث والاتصال بالقوى المعارضة للنظام الروسي، يضاف إلى ذلك، أن الجمهور الغربي لم يكن طرفاً في الأزمة بقدر ما كان مراقباً لها، لذا لم يكن على وسائل الإعلام في هذه الحالة القيام بالتأثير على الرأي لتدعيم أي موقف للقيادة السياسية، أي لم تكن هناك دواعي أمنية تتطلب فرض قيود أو رقابة على التغطية الإعلامية كما حدث أثناء حرب الخليج.

وقد رصدت دراسات أخرى تطور دور الإعلام في إدارة الأزمات في ظل التحولات الاجتماعية والسياسية التي شهدتها المجتمع الدولي وسعيه نحو إقرار النظم الديمقراطية مع بداية القرن العشرين. وقد اختلف هذا الدور في الفترة ما بين (1960-1970) عنه في الفترة من (1980-1990) حيث شهدت الفترة الأخيرة تطور البعد الدولي في إدارة الأزمات وذلك لتعاطف القضايا والأزمات واتساع نطاقها مع تعدد وتشابك المصالح مما استدعى التعامل الإعلامي مع الأزمة في إطار ما يعرف بعولمة الإدارة الإعلامية للأزمات.

وفي هذا السياق رصدت الدراسات أبعاد العلاقة بين الإعلام والسلطة السياسية وقت الأزمات من خلال بعض الأطر مثل:

أ- أن العلاقة بين الدولة ووسائل الإعلام هي علاقة ارتباط وثيقة فمهما اختلف النظام السياسي للدولة فإن الأداة الإعلامية تظل هي أداة التواصل الرئيسية بين السلطة السياسية والرأي العام وهو ما يجعل الإعلام أداة تسيطر عليها السلطة السياسية بشكل أو بآخر في جميع الأنظمة السياسية وتزيد هذه السيطرة وقت الأزمات.

ب- في وقت الأزمات ينتظر من وسائل الإعلام إقرار نموذج تفاعلي بينها وبين الجمهور، وذلك لتدعيم النظام القائم في مواجهة التغيرات التي تحدثها الأزمة مما يتطلب فتح قنوات اتصال مباشرة بين وسائل الإعلام والجمهور.

ج- على القائمين بالاتصال وقت الأزمات التأكد من وصول المعلومات والبيانات حول الأزمة إلى الجمهور بالقدر المناسب ودون آراء مسبقة.

د- الالتزام بتدفق المعلومات دون وضع ما يعيقها من رقابة أو سيطرة مسبقة وهو أمر يتطلب من الإعلاميين أنفسهم تجنب الرقابة الذاتية في التعامل مع الأحداث، مع الأخذ في الاعتبار الحفاظ على الأمن الداخلي وسلامة المواطنين ومصالحهم الحيوية.

كما أشارت دراسات أخرى في معرض تحليل العلاقة بين النظام السياسي ووسائل الإعلام وقت الأزمات إلى مرور التغطية الإعلامية للأزمة بثلاث مراحل تكشف علاقة وثيقة بين الطرفين لاسيما في المجتمعات الغربية.

المرحلة الأولى: تتسم التغطية الإعلامية فيها بالكثافة والتدفق الحر للمعلومات والأخبار عن الأزمة، حيث تلعب وسائل الإعلام دورا رئيسيا في تحقيق مبدأ ديمقراطية الحصول على المعلومات والأخبار، وفي هذه المرحلة يصبح الحديث عن أي قيود على التناول الإعلامي للأزمة غير مقبول.

المرحلة الثانية: فتتسم بوضوح الأساليب والأطراف الفاعلة في الأزمة، وهنا تأخذ وسائل الإعلام مسافة بينها وبين الأزمة بحيث لا تعكس بشكل مباشر التطور الطبيعي لها، حيث تخضع وسائل الإعلام في هذه المرحلة - لاسيما الوسائل الإلكترونية - لنوع من السيطرة بتوجيه التغطية في اتجاه مصلحة الطرف الفاعل في الأزمة، أو بإخفاء بعض الحقائق، أما المرحلة الثالثة، مع انتهاء الأزمة، حيث تعود وسائل الإعلام لتمارس الدور السياسي والاجتماعي لها بكشف بعض الحقائق عن العلاقات والأسباب الخفية للأزمة حتى وإن أدى إلى اعتراف وسائل الإعلام بوقوعها في بعض الأخطاء التي يتم الاعتراف بها في إطار محاولة وسائل الإعلام تدعيم قواعد النظام الديمقراطي، حيث تصبح مسئولية مواجهة النفس أو أخطاء ممارسة المهنة تعبيرا عن الالتزام بأهداف ومبادئ النظام الديمقراطي.

المرحلة الثالثة: مع إنتهاء الأزمة، حيث تعود وسائل الإعلام لتمارس الدور السياسي والاجتماعي لها بكشف بعض الحقائق عن العلاقات والأسباب الخفية للأزمة حتى وإن أدى الأمر الى إعتراف وسائل الإعلام بوقوعها في بعض الأخطاء في محاوله لتدعيم قواعد النظام

الديمقراطي، حيث تصبح مسئولية مواجهة النفس أو اخطاء ممارسة المهنة، تعبيراً عن الالتزام بأهداف ومبادئ النظام الديمقراطي.

تصنيف الأزمات والإدارة الإعلامية لها:

من خلال رصد وتحليل الاتجاهات البحثية في تناول الدور الإعلامى في إدارة الأزمات يلاحظ أن مفهوم الإدارة الإعلامية واعتبار الإعلام أداة رئيسية من أدوات إدارة الأزمة والتعامل معها كان أكثر وضوحاً فيما يتعلق بالأزمات ذات الصيغة السياسية والعسكرية وبنسبة أقل في الأزمات الصناعية والاجتماعية والاقتصادية، وقد يرجع ذلك إلى الطبيعة التى تتسم بها الأزمات السياسية من سرعة تطور الأزمة وشمولها لأطراف مختلفة واختلاف الرؤى تجاهها واختلاف مصالح الأطراف الفاعلة فيها مما يستدعى استثمار كافة الأدوات والوسائل لتحقيق أهداف ومصالح طرف ضد الطرف الآخر وهو ما يزيد من أهمية الدور الذى يلعبه الإعلام في هذا المجال. كما أن تلاحق الأزمات السياسية ووصول بعضها إلى نقطة التفجر باندلاع المواجهات العسكرية- وذلك على امتداد المراحل المختلفة التى شهدتها تطور النظام الدولى- قد أدى إلى تراكم الخبرة في إدارة أزمات مشابهة بما يسمح بوضع إطار عام لدراسة علمية لأسلوب إدارة هذه الأزمات وطبيعة الدور الذى تلعبه وسائل الإعلام كإحدى أدوات إدارة الصراع في مراحله المختلفة سواء قبل تفجر الأزمة أو بعدها.

أما فيما يتعلق بالأزمات الأخرى ومنها الأزمات الاقتصادية والصناعية والأزمات الطبيعية، فإن مفهوم الإدارة الإعلامية يختلف بحيث لا يكون الإعلام هو العنصر المحرك للأزمة بقدر ما يكون وسيلة لنقل المعلومات والبيانات عن المنشأة أو المنظمة ويمثل أحد أركان مفهوم اتصالات الأزمة لتوضيح الحقائق أو لإعادة الصورة الإيجابية عن المنشأة أو لتوعية المواطنين باتباع سلوك معين تجاه الأزمة لا سيما فيما يتعلق بالكوارث والأزمات الطبيعية.

ومن هذا المنطلق تكشف الدراسات التى تهتم بالأزمات بشكل عام عن وجود اختلاف في طبيعة هذا التعامل وفي تحديد الدور الإعلامى الذى تلعبه أجهزة الإعلام وقت الأزمات تبعاً لطبيعة الأزمة، وبذلك يمكن تصنيف الأزمات إلى التصنيف التالى:

أ- أزمات طبيعية: وتشمل كل الأزمات التى لا يكون للإرادة البشرية علاقة في إثارة عوامل ظهور الأزمة وتطورها، ويدخل في هذا الإطار الأزمات والكوارث الطبيعية مثل الزلازل والبراكين والفيضانات وغيرها.

ب- أزمات غير طبيعية: وهى الأزمات التى يكون للعنصر البشرى علاقة فى إثارة الأزمة وتطورها ويدخل فى هذا الإطار كل من:

1- الأزمات الصناعية والاقتصادية: داخل المؤسسات والمنظمات والهيئات ذات النشاط المرتبط بالصناعة والتجارة.

2- أزمات بيئية: وهى الخاصة بتعامل الإنسان مع عناصر البيئة المحيطة بما يخل من التوازن الطبيعى لهذه العناصر وينتج عن ذلك بعض الأزمات.

3- أزمات اجتماعية: وهى الأزمات التى تنشأ من عملية التغيير والحراك الاجتماعى وتطور القوى الاجتماعية والنظم المحركة للأحداث.

4- الأزمات السياسية: مثل الصراعات والحروب والعنف والإرهاب ذو البعد السياسى.

5- الحوادث: التى يكون للعنصر البشرى دخل فى وقوعها إما لأعطال فنية أو لأخطاء بشرية مثل حوادث الطرق والمواصلات.

وبالرغم من اختلاف وجهات نظر الباحثين فى تصنيف الأزمات، فإن هناك اتفاقاً بينهم على أهمية الدور الذى تلعبه وسائل الإعلام فى إدارة الأزمات باختلاف أنواعها، حيث تلعب وسائل الإعلام دوراً مهماً أثناء وبعد الأزمات، بل يمكن القول أن بعض الأزمات ومنها الأزمات البيئية، على سبيل المثال، تعتمد فى إحدى استراتيجياتها على وسائل الإعلام وتوظيفها لتحقيق بعض الجوانب التالية:

1- الإعلام وإدارة الكوارث والأزمات الطبيعية:

شهدت الحقبة الأخيرة على مستوى العالم حدوث العديد من الكوارث الطبيعية منها بركان الفلبين، وزلزال أكتوبر 1992 فى مصر، وسيول جنوب فرنسا وإيطاليا. وقد نجمت عنها خسائر مادية وبشرية متعددة وهذه الخسائر تقل كلما زادت درجة الاستعداد لمواجهة هذه الكوارث والأخطار وهو ما دعا الأمم المتحدة إلى إعلان عقد التسعينيات من القرن العشرين (العقد الدولى للتخفيف من آثار الكوارث الطبيعية).

كما دعا الباحثون إلى الاهتمام بدراسة هذه الأزمات وأسلوب إدارتها ومواجهتها، حيث يحدد الباحثون مفهوم إدارة الكارثة بما يعنى التعامل مع العناصر المكونة لها والأطر المؤثرة فيها مع ضرورة اتخاذ قرارات سريعة لمواجهتها، ويتم ذلك فى ظل ثلاثة ضوابط رئيسية:

أ- ضيق الوقت.

ب- التهديد النابع من وجود خطر تنجم عنه آثار شديدة التأثير.

ج- عدم توافر المعلومات الكافية.

وفي إطار هذه الضغوط الثلاثة تبرز أهمية التعامل مع العنصر البشرى من خلال رفع درجة الوعى والتعاون لدى الأفراد بطبيعة الكارثة وتداعيات الموقف، وهنا يظهر دور الجهاز الإعلامى، حيث يناط به القيام بهذا الدور أثناء الأزمة مما يقلل من خسائر الكوارث الطبيعية، كما أن توافر المعلومات وانتشارها بالحجم والسرعة المطلوبة هو عنصر أساسى فى التعامل مع هذه الأزمات.

وفي هذا الإطار استعرضت بعض الدراسات التجربة المصرية فى إدارة الكوارث الطبيعية. وقد اهتمت هذه الدراسات باستعراض ملامح الهيكل التنظيمى للدفاع المدنى (مصلحة الدفاع المدنى- إدارة للدفاع المدنى فى المحافظات- المجلس الأعلى للدفاع المدنى- اللجنة الاستشارية للدفاع المدنى فى الصناعة)، كما رصدت عملية مواجهة هذه الكوارث فى ضوء التشريعات والقوانين القائمة ومنها القانون 48 لسنة 1959 بشأن الدفاع المدنى، وقرار رئيس الجمهورية رقم 132 لسنة 1992 بتشكيل مجلس أعلى للدفاع المدنى برئاسة مجلس الوزراء، وتحديد اختصاصات الهيئات والجهات المسؤولة عن الدفاع المدنى، ودور القوات المسلحة فى مواجهة الكوارث الطبيعية، ولم تتطرق الدراسة تفصيلا إلى دور الجهاز الإعلامى فى إدارة هذه النوعية من الأزمات باستثناء الإشارة السريعة إلى أهمية وسائل الإعلام فى توعية الجماهير وبث المعلومات وتقديم نماذج للتعامل مع الأزمة.

2- الإعلام وإدارة الأزمات الصناعية والاقتصادية:

على الرغم من أن الأزمات الصناعية لها تأثيرات مدمرة قد تتشابه مع الكوارث الطبيعية إلا أن الاثنين يختلفان تماما، فالأزمة الصناعية هى كارثة تحدث بسبب العامل البشرى والنظام الاجتماعى، أما الكوارث الطبيعية فهى من فعل الطبيعة، فآثارها محدودة بالحدود الجغرافية، كما أنها تحدث لفترات زمنية محدودة.

أما آثار بعض الأزمات الصناعية فتتعدى فى بعض الأحيان الحدود الجغرافية وقد يمتد تأثيرها إلى فترات طويلة مثل حادث تشرنوبل الذى أثر على 12 دولة خارج حدود الاتحاد السوفيتى (سابقا)، كما أن كلا من الكوارث الطبيعية والأزمات الصناعية تأخذ مسارات مختلفة، فالأولى تكون أسوأ مرحلة لها هى مرحلة بداية الأزمة، ثم ما تلبث آثار الأزمة فى

الانحسار على عكس الأزمات الصناعية التي تتطور آثارها وتتصاعد بعد وقوع الأزمة. وقد تنشأ هذه الأزمات داخل المنظمة الواحدة أو بين المنظمات بعضها بعضاً.

وقد اهتمت الدراسات في مجال رصد وتحليل الأزمات الصناعية بتحديد أهمية توفير المعلومات وذلك لاستقراء وتفسير هذه الأزمات وتوقع اتجاهات تطورها، وقد حددت الدراسات نوعين من المصادر للتعامل مع هذه الأزمات وهما، مصادر أولية ومصادر ثانوية، والمصادر الأخيرة هي التي يحتل فيها العنصر الإعلامي وأجهزة الاتصال مكانة مهمة ودورا بارزا في تقديم المعلومات عن المنتجات الجديدة والعمليات الإنتاجية والمنافسين والموردين والمستهلكين وغيرها من العناصر التي تخدم المنشأة في تجاوز آثار الأزمة وتحسين صورتها، وهو أمر يتوقف نجاحه على قدرة هذه المصادر في بث المعلومات والبيانات في التوقيت والحجم والدقة المناسبة.

وفي هذا الإطار وضع الباحثون بعض الاعتبارات للإدارة الإعلامية للأزمات الصناعية والاقتصادية في ضوء ما خلصت إليه دراساتهم لنماذج من هذه الأزمات ومن أهم هذه الاعتبارات:

- أ- مراعاة الدقة والإدلاء بالمعلومات الصحيحة حتى لا تتأثر سمعة الجهة أو الشركة.
- ب- أهمية وجود متحدّث رسمي للجهة التي تتعرض للأزمة للتعامل مع أجهزة الإعلام والعمل على تدفق المعلومات في اتجاهين: اتجاه من المصدر إلى وسائل الإعلام واتجاه من وسائل الإعلام إلى أصحاب الأزمة لمعرفة مصدر المعلومات عن الأزمة ودور الجهات المنافسة في عرض هذه المعلومات والتحقق من صدقها ودقتها.
- ج- مراعاة عنصر التوقيت في التعامل الإعلامي مع الأزمة بحيث يتم توفير المعلومات لوسائل الإعلام في التوقيت المناسب حتى لا تبحث هذه الوسائل عن مصادر أخرى للمعلومات.
- د- استبعاد سياسة عدم الإدلاء بتصريحات، أو الإدلاء بتصريحات غير قابلة للبحث أو النشر لتوفير عنصر المصداقية.
- هـ- إجراء تدريبات لفريق مواجهة الأزمة على مواجهة الصحفيين والإعلاميين في المؤتمرات الصحفية.

و- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أقمار صناعية وبريد إلكتروني وبيان صحفي مسجل بالفيديو لتوضيح موقف المنظمة.

ز- تحديد إستراتيجية للاتصالات أثناء وبعد الأزمة تتضمن دراسة الجمهور وتحديد الهدف من التعامل مع أجهزة الإعلام بما يخدم الأزمة والتحديد الدقيق للرسائل التي تبث عبر وسائل الإعلام وهل تحتوى على حقائق ومعلومات فقط أم آراء وتوقعات أو مزج من الاثنين مع تحديد المسئول المنوط به التعامل مع هذه الأجهزة، وتحديد أدوات الاتصال من بيانات ومعلومات عن المنظمة لتُنشر أو تبث عبر وسائل الإعلام.

وفي هذا الإطار رصدت الدراسات نماذج ناجحة للإدارة الإعلامية لبعض الأزمات الاقتصادية والتي تعبر عن وعى بأهمية الدور الإعلامى فى إدارة الأزمات ومنها أزمة بنك الاعتماد والتجارة (مصر) والتي وقعت فى شهر يوليو 1991، وهى الأزمة التى اتهم فيها بنك الاعتماد والتجارة الدولى بالقيام بعمليات تزوير ضخمة، وقيامه ببعض العمليات السرية وعقد صفقات الأسلحة وتقديم مساعدات للمحاربين فى أفغانستان مما دفع سلطات البنك المركزى البريطانى إلى إغلاق فروع البنك فى إنجلترا وتجميد أرصده وأصوله، ثم قيام بقية الدول بتجميد أصول فروع البنك لديها مما أدى إلى زيادة حركة سحب الودائع بفروع البنك بمصر وكانت تبلغ مليار و662 مليون جنيه لنحو 70 ألف مودع، وبلغت جملة المبالغ التى تم سحبها من فرع البنك فى الأيام الأولى من الأزمة ما يقرب من 50 مليون جنيه.

ولقد تناولت أجهزة الإعلام أزمة بنك الاعتماد والتجارة (مصر) والتي وقعت فى شهر يوليو 1991، وهى الأزمة التى اتهم فيها بنك الاعتماد والتجارة الدولى بالقيام بعمليات تزوير ضخمة وقيامه ببعض العمليات السرية وعقد صفقات الأسلحة وتقديم مساعدات للمحاربين فى أفغانستان مما دفع سلطات البنك المركزى البريطانى إلى إغلاق فروع البنك فى إنجلترا وتجميد أرصده وأصوله، ثم قيام بقية الدول بتجميد أصول فروع البنك لديها مما أدى إلى زيادة حركة سحب الودائع بفروع البنك بمصر وكانت تبلغ مليار و662 مليون جنيه لنحو 70 ألف مواطن، وبلغت جملة المبالغ التى تم سحبها من فروع البنك فى الأيام الأولى من الأزمة ما يقرب من 50 مليون جنيه.

ولقد تناولت أجهزة الإعلام أزمة بنك الاعتماد والتجارة (مصر) بإسهاب منذ بداية وقوع الأزمة التى تعرض لها البنك، واستمرت أجهزة الإعلام فى تناولها للموضوع وعرضه

من جوانب مختلفة بالتحليل واستضافة الخبراء والمحللين الاقتصاديين، وكانت التغطية تتناول تطورات الأزمة وتقدم الرؤية المستقبلية لإمكانية احتواء آثارها بعرض النتائج المختلفة المترتبة على الأزمة والكيفية التي يمكن بها مستقبلا منع تكرار وقوع مثل هذه الأزمات، فلم تتوقف أجهزة الإعلام عن تناول الأزمة إلا بعد صدور قرار البنك المركزي المصري- وبعد موافقة الجمعية العامة لبنك مصر- على دمج بنك الاعتماد والتجارة (مصر) في بنك مصر وذلك في فبراير 1993، وقيام البنوك العاملة في مصر بمنح قرض قدره مليار جنيه مصري للبنك لاستثمارها لمدة عشر سنوات بدون فائدة حتى يتسنى الوفاء بحقوق مودعي بنك الاعتماد والتجارة (مصر)، أى أن تناول الأزمة إعلاميا كان مواكبا لكافة مراحل تطور الأزمة حتى نهايتها واحتواء آثارها.

3- الإعلام وإدارة الأزمات البيئية:

شهد المدخل البيئي المقارن لدراسة الإدارة تحولا مهما في العصر الحالي على يد فريد ريجز Riggs عام 1957 حين اعتبر أن نظام الإدارة في مجتمع ما ليس إلا محصلة للبيئة بمفهومها الواسع والتي تشكل خصائص المجتمع التي يعمل فيها هذا النظام، وبالتالي تتفاوت أنظمة الإدارة العامة تبعا لتفاوت واختلاف تكوين وطبيعة البيئة التي يعمل فيها. وتبعاً لرأى ريجز تتكون خصائص البيئة من خمسة أبعاد وهي: الأساس الاقتصادي للمجتمع والبناء الاجتماعي والنظام السياسي والإطار العقائدي ونظام الاتصال.

ومنذ ذلك الحين ازدهرت النظرية البيئية للإدارة العامة والدراسات التي تقوم على أيكولوجية الإدارة والتي تهدف إلى بحث تأثير العوامل والظروف البيئية على بناء هيكل وأنشطة وعلاقات الحكومة بين مجتمع وآخر.

ومع تطور التقدم التكنولوجي والصناعي والاقتصادي للمجتمعات نشأت بعض المشكلات الخاصة بتعامل الإنسان مع البيئة المحيطة مما أبرز مفهوما جديدا للإدارة البيئية يعنى بدراسة أزمة حماية البيئة والتي أصبحت مجالا من مجالات اهتمام الباحثين بحيث تناولت بعض الدراسات أطر وخصائص الإدارة البيئية والبعض الآخر عنى بتناول مفهوم الوعي البيئي وتحديد الأجهزة المناط بها القيام بهذا الدور.

وقد خلصت الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة الأزمات البيئية إلى ضرورة وجود بعض الاعتبارات على المستوى الوطنى للمحافظة على البيئة وتجنب الوقوع فى الأزمات ومن هذه الاعتبارات:

- صياغة السياسات والقوانين البيئية.
- إدماج الاهتمامات البيئية فى تخطيط التنمية الاقتصادية.
- التنسيق بين الأجهزة المختلفة بشأن المسائل البيئية التى تتجاوز الحدود القطاعية.
- ضرورة إيجاد آلية لحل الخلافات بين الأجهزة المحلية والدولية بشأن قرارات استخدام الموارد الطبيعية.

توفير آلية مستقلة لاستعراض التقييمات البيئية التى تعدها الجهات المنفذة للخطط والسياسات البيئية والموافقة عليها.

- وضع إستراتيجية إعلامية للتوعية البيئية ورفع معدلات الوعى لدى الرأى العام بأهمية الحفاظ على البيئة وتدعيم دور الوكالات الحكومية والأجهزة التنفيذية والأهلية فى التصدى للمشكلات والأزمات البيئية واحتواء آثارها.

أما الشق الآخر من الدراسات فقد اهتم بمفهوم تنمية الوعى البيئى كبعد رئيسى لإدارة الأزمات البيئية، حيث يوجد اتفاق عام بين الباحثين بأن البعد الإعلامى لقضية البيئة يحتل مكانة مهمة نظرا للدور الذى تلعبه وسائل الإعلام فى مثل هذه القضايا. وخلصت الدراسات إلى أن الوعى الجماهيرى بالقضايا البيئية له أهمية قصوى فى إستراتيجية تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة، لذلك اهتم جانب من الدراسات التى تعاملت مع مفهوم الإدارة الإعلامية للأزمات البيئية بدراسة فعالية الدور الإعلامى فى إدارة هذه الأزمات.

وقد فُجرت أزمة انفجار المفاعل النووى "تشرنوبل" ومن قبله واقعة "ثرى مايلز أيلاند" عام 1979 فى الولايات المتحدة اهتمام الباحثين لدراسة موقف الإعلام من هذه الأزمات فكانت هاتان الحادثتان هما الدافع الرئيسى وراء الاهتمام بالأزمات البيئية لاسيما الأزمات ذات التأثير الدولى.

وفى إطار دراسة فعالية الدور الإعلامى فى إدارة الأزمات البيئية خلصت الدراسات إلى بعض الملاحظات المتعلقة بالتغطية الإعلامية لهذه الأزمات، وقد غلب على هذه الدراسات

الاهتمام بتحليل مضمون الرسالة الإعلامية في إطار المقارنة بين الوسائل المقروءة والوسائل المسموعة والمرئية ومن هذه الملاحظات:

- كثافة معالجة القضايا البيئية عند وقوع الأزمة ثم انحسار التناول الإعلامي لها بعد ذلك.

- الاهتمام بالأزمات البيئية عند بروز المشكلات المرتبطة بها مما يجعل التناول يتم بشكل عرضي ومن خلال فقرات وأبواب محدودة في وسائل الإعلام.

- إهمال بعض المشكلات البيئية التي تمثل أزمات بيئية لها تأثيرات ممتدة مثل التلوث الإشعاعي والتصحر وسوء استخدام الموارد البيئية المتجددة وغير المتجددة وسوء التغذية وغيرها.

- السطحية في بعض المعالجات الإعلامية للأزمات البيئية، وغياب الخلفية التفسيرية والتحليلية التي تبسط هذه القضايا وتزيد من عنصر الوعي والإدراك بها.

- وجود فجوة وانفصال واضح بين الموضوعات البيئية والاحتياجات المباشرة للأفراد. فالعلاقة ليست مؤكدة بين حجم المعرفة التي تتيحها وسائل الإعلام لدى الجمهور ومصادقية هذه الوسائل وفعاليتها في حثها على تبني سلوك معين لديهم مما يجعل البعض يطلق على الإعلام البيئي بأنه لا يزال إعلاماً نخبويّاً يخاطب فئة محددة من الجماهير.

- الافتقار إلى المعالجة الوقائية للقضايا البيئية، مما يجعل التغطية الإعلامية تغطية مرحلية ترتبط بعجم المخاطر التي تخلفها الأزمة.

- تكرار المعالجة وتشابهها مع اختلاف الوسائل الإعلامية، وهو أمر لا يمكن من استثمار خصائص كل وسيلة ومميزاتها.

- عزل مفهوم البيئة في برامج متخصصة يقلل من تأثير المواد المرتبطة بها وهو ما يستدعى ضرورة إدماج هذا المفهوم في برامج مختلفة، أي إدراج البعد البيئي في الموضوعات المختلفة التي تتناولها البرامج والوسائل المقروءة حتى لا تكون التغطية مثارة فقط وقت الأزمة.

وهذه السلبيات أو أوجه القصور يمكن تطبيقها على ما شهدته مصر فيما يعرف بأزمة سحابة الدخان التي تمثل نموذجاً للأزمات البيئية والتي أخفقت وسائل الإعلام في تناولها وإدارتها إعلامياً وذلك من عدة زوايا رئيسية:

- تأخر تناول الإعلامى للظاهرة، حيث لم تبدأ وسائل الإعلام فى تناولها إلا بعد تعدد الشكاوى والتساؤلات من المواطنين عن سبب الظاهرة.
- غياب الخلفية التفسيرية فى تناول الأزمة وتحديد الأبعاد المختلفة وتحديد مسئولية كل طرف من أطرافها.
- التوعية بكيفية التعامل مع الأزمة وهو ما يرتبط بالمفهوم الوقائى فى تناول الأزمات المماثلة، وكذلك لتفادى وقوع أزمات مشابهة فى المستقبل.
- إرجاع الأزمة إلى سبب واحد فقط أفقد الإعلام مصداقيته، خاصة وأن عملية حرق قش الأرز التى ركزت عليها التغطية الإعلامية تتم كل عام وليست ظاهرة جديدة.
- غياب المعلومات الدقيقة لعدم وجود متحدث رسمى عن الجهات المسئولة يعطى البيانات الدقيقة عن الأزمة، ويجيب عن تساؤلات الجمهور ووسائل الإعلام ذاتها.
- 4- الإعلام وإدارة أزمات التغيير الاجتماعى:
- اتجهت الدراسات فى مجال إدارة أزمات التغيير الاجتماعى إلى استخدام مدخل الإدارة من خلال الأهداف باعتباره مدخلا منهجيا يحدد العناصر اللازمة للتعامل مع الأزمة، ويكفل إعادة التوازن إلى حالته العادية والحيولة دون حدوث أزمات مستقبلية مماثلة، ومن أمثلة الأزمات التى اهتم الباحثون بدراساتها:
- القضايا العمرانية ومنها: الإسكان العشوائى والتكاثر الحضرى والعلاقات بين الكثافة السكانية وسوء استغلال الأراضى وتباين طاقة البيئة الأساسية وسعة الخدمات أو الكثافة السكانية بين الريف والحضر وغياب المسكن الصحى الآمن.
- القضايا الاجتماعية وتتضمن: الفقر والبطالة وعدم الانضباط الاجتماعى والعلاقة بين ارتفاع معدلات التزاوج والإسكان.
- القضايا البيئية: ومنها الآثار السلبية لمشروعات التنمية والكوارث التكنولوجية والطبيعية وتدهور البيئة بسبب الفقر أو ندرة المرافق والخدمات واستنزاف الموارد الطبيعية وعدم قدرة الطبيعة على استعادة توازنها.
- القضايا الاقتصادية: ومنها أزمات ندرة الموارد وعدم توافر فرص العمل المنتجة فى بيئة أخرى وزيادة الصناعات الحضرية.

وقد خلصت الدراسات إلى بعض المبادئ الأساسية التى تحكم إدارة أزمات التغيير الاجتماعى ومنها:

- أ- تفويض السلطة.
- ب- استخدام أسلوب الثواب والعقاب.
- ج- الاهتمام بعنصر الوقت.
- د- التفكير الخلاق عند مواجهة الأزمة واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها.
- هـ- بناء نظام متكامل للاتصالات وتبادل المعلومات تلعب فيه وسائل الإعلام دورا رئيسيا للتعريف بالأزمة وأبعادها وأسلوب مواجهتها والتوعية بأخطارها وكيفية مواجهتها.
- وقد اهتم الباحثون فى مجال دراسة أزمات التغيير الاجتماعى بدراسة سياسة الخصخصة وإعادة الهيكلة لما لها من أهمية، وقد استندت الدراسة على عدة مداخل:
 - أ- المدخل التحليلى: ويستهدف الفهم والشرح والتوصيف عن طريق تحليل عناصر الأزمة وتحليل بعض العناصر المؤثرة فى إدارتها ومنها:
 - تحديد مسئوليات مجالس إدارات شركات قطاع الأعمال.
 - تحديد العلاقة بين الشركات القابضة والشركات التابعة.
 - تحديد من له حق شراء شركات القطاع العام وفقا لمبدأين:
 - الأحقية فى الشراء أى حق المواطن والانتماء للبلد.
 - الإمكانية المالية، أى القدرة على دفع الثمن فورا تطبيقا لمبدأ المنافسة المفتوحة.
 - ب- المدخل التقييمى: ويستهدف الحكم على تنفيذ سياسة الخصخصة، وذلك من خلال تقدير الكفاءة وتقييم الفعالية من خلال وعبر تحديد العناصر التالية:
 - كيفية تفادى الخصخصة العمياء.
 - حدود مسئولية وسيطرة الوزير على الشركات القابضة.
 - أسلوب إدارة القادة الجدد لقطاع الأعمال العام.

وقد تناولت دراسات الخصخصة فيما يتعلق بالبعد الإعلامى دور وسائل الإعلام في دعم اتجاهات الإصلاح الاقتصادى. وقد أوضحت الدراسات تفوق وسائل الإعلام المقروءة على الوسائل المسموعة والمرئية في الاهتمام بإدارة أزمة الخصخصة وتحليل أبعادها من خلال طرح العديد من القضايا وتبسيطها بما يتلاءم مع المداخل الدراسية، أى توافر عنصر التحليل في تناول أبعاد الأزمة.

5- الإعلام وإدارة الأزمات السياسية والعسكرية :

شغلت الأزمات السياسية اهتمام الباحثين في دراسة علم الأزمات حيث تعددت الدراسات التى تناولت هذه الأزمات كما تعددت مجالات ومداخل هذه الدراسات وان كانت قد ركزت على أزمات محددة ذات بعد دولى. وقد جاءت أزمة الخليج الثانية في مقدمة هذه الأزمات من حيث اهتمام الباحثين بدراستها ، فعلى الرغم من مرور عدة سنوات على انتهاء هذه الحرب (1990-1991) الا أنها لاتزال تشغل اهتمام الباحثين في دراسة الإعلام وإدارة الأزمات. يرجع ذلك إلى أهمية هذه الأزمة ووجود أطراف دولية متعددة لعبت دور في تفجر الأزمة وتطورها، كما أنها قد أثارت العديد من القضايا الخاصة بالتناول والإدارة الإعلامية للأزمات ومنها قضية الموضوعية والرقابة الإعلامية ومصداقية وسائل الإعلام ومفهوم البث المباشر وغيره من المفاهيم، بل إنها كانت سببا في إدراج الإدارة الإعلامية كعنصر رئيسى عند دراسة الأزمات.

وقد ركزت معظم هذه الدراسات على التغطية التليفزيونية للأزمة، كما تناولتها شبكات التليفزيون الأمريكية، وذلك بهدف قياس مدى نجاح الإدارة الأمريكية السياسية والعسكرية في تطوير إمكانيات تكنولوجيا الاتصال لتشكيل رأى عام يدعم قرار الحرب ويقر بشرعية التدخل العسكرى في الخليج، وقد سعت هذه الدراسات إلى استخلاص بعض المفردات والعبارات التى استخدمت لتبرير العمليات العسكرية، وذلك في إطار البحث عن مدى التزام هذه الوسائل بالتناول الموضوعى للأزمة، وقد كشفت هذه الدراسات عن عدم التزام المحطات الأمريكية في تغطيتها حرب الخليج بالموضوعية في التناول أو التوازن في عرض وجهات النظر المختلفة.

وبالنظر إلى الدراسات التي تناولت أزمة الخليج ك مجال للدراسة وكتطبيق لمفهوم الإدارة الإعلامية للأزمات السياسية فيلاحظ أن الدراسات قد انقسمت إلى قسمين:

أ- دراسات تناولت التغطية الإعلامية للأزمة (وقت حدوثها) ودراسة أبعاد هذه التغطية ومدى التزامها بكل من الموضوعية والتوازن وكيفية طرح أبعاد الأزمة ومسبباتها ومسئولية الأطراف الفاعلة فيها، واعتمدت هذه الدراسات على الدراسة المقارنة بين الوسائل الإعلامية المختلفة مع التركيز على الدور الذي لعبته شبكة CNN الإخبارية الأمريكية في تدعيم الأهداف والسياسات العسكرية للولايات المتحدة وتأثيرها على الأنباء التي تناقلتها المحطات التلفزيونية الأخرى. فقد أثبتت الدراسات أن 75% من الأنباء التي أذيعت في المحطات الدولية منقولة عن CNN.

كما ركزت الدراسات على مدى تطبيق مقاييس المصداقية على الأنباء الواردة من هذه الشبكة لاسيما ما يتعلق بمقياس الدقة، حيث أثبتت الدراسات أن 70% من الأنباء التي أذيعت عن العمليات العسكرية قد اعترف البنتاجون بعدم دقتها بعد انتهاء الحرب.

كما ركز جزء آخر من هذه الدراسات على الدور الإعلامي الذي برزت أهميته في إدارة الأزمة كجزء من الإستراتيجية السياسية والعسكرية التي اتبعتها الولايات المتحدة الأمريكية لتحقيق الأهداف العسكرية، وذلك من خلال الدور الذي لعبته إدارة الإعلام التابعة للقوات العسكرية الأمريكية، وهو اتجاه اتبعته دول التحالف الأخرى ومنها فرنسا من خلال إدارة الإعلام التابعة للجيش الفرنسي (SIRPA) وذلك للسيطرة على المضمون الإعلامي قبل بثه، أي التحكم في قدر المعلومات المتاحة من خلال اتباع نظام pool System، أي تكوين مجموعة من المراسلين لتفقد أماكن العمليات العسكرية من خلال تنظيم زيارات لإعداد التقارير الصحفية والأخبار وذلك تحت إشراف القيادات العسكرية، وكذلك من خلال السيطرة على توقيت بث وإذاعة الأخبار والبيانات عبر الأساليب التقليدية ومنها البيانات العسكرية وتصريحات القادة وإشراك المتحدث الرسمي باسم البيت الأبيض في عمليات الإعداد والتوجيه الإعلامي وذلك لإحكام السيطرة على المعلومات والبيانات الخاصة بسير العمليات العسكرية.

كما اهتمت الدراسات برصد الظروف المهنية التي يمارس فيها الصحفيون والإعلاميون عملهم وقت الأزمات وما تمثله هذه الظروف من ضغوط تؤثر على العمل الإعلامي في ظل عدم توافر مصادر الأخبار وحدود الوقت المتاح مما لا يمكن من التحقق من صدق الأخبار

وتصحيحها أو حذفها مما يشوه التقارير الإخبارية، وقد طبقت دراسات أخرى هذه الظروف على أزمة الخليج، حيث رصدت الدراسات العقبات التي اعترضت الصحفيين ومراسلي شبكات التلفزيون في تغطية حرب الخليج ومن أهمها الرقابة العسكرية، حيث كان هناك 1200 صحفي أمريكي لم يكن مسموحاً لهم بتدوين الكثير من المواد الجديرة بالمشاهدة والقراءة نظراً للرقابة التي فرضها البنتاجون على مضمون التقارير والمادة المصورة المصاحبة لها.

وفي هذا الإطار اهتم جانب آخر من الدراسات بتناول صورة القيادة العراقية كما عكستها وسائل الإعلام من خلال تتبع تناول الصحف رسوم الكاريكاتير لصدام حسين، حيث تم تحليل هذه الرسوم في الفترة من أغسطس 1990- تاريخ الغزو العراقي للكويت- وحتى 3 مارس 1991 مع نهاية العمليات العسكرية في الخليج- وقد تعرضت هذه الرسوم لشخصية صدام حسين في صفات محددة (عدواني قاتل عديم الإنسانية) وقد كشف التحليل عن تصاعد الصورة الذهنية السلبية التي رسمتها وسائل الإعلام عن شخصية الرئيس العراقي مع تصاعد الأزمة ودخولها إلى المرحلة العسكرية وذلك بهدف خلق اتجاه عام لدى الرأي العام بسلبية سلوك وتصرفات القيادة العراقية لكسب تأييد الرأي العام للتدخل العسكري في الخليج.

واهتمت دراسة (Cristine Ogan) بدراسة الوسائل الإلكترونية الحديثة واستخدامها في تغطية أنباء أزمة الخليج ومنها الرسائل المتبادلة بين المشتركين في الجريدة الإلكترونية كوسيلة لمعرفة أخبار حرب الخليج حيث بلغ استخدام هذه الوسيلة 33% من مجموع السكان في الولايات المتحدة الأمريكية وقت وقوع الأزمة. فمع بداية اندلاع الحرب كان هناك 320 مشتركاً ومع تطور العمليات العسكرية زاد استخدام هذه الوسيلة بنسبة 24% وبلغ عدد المشتركين 397 مشترك في 6 دول يتبادلون فيما بينهم الرسائل الإخبارية عن الأزمة وتطوراتها، وقد كان استخدام هذه الوسيلة يركز في البداية على الأخبار والمعلومات، وتمرور الوقت زادت الآراء والتعليقات بين المشتركين، ومع تطور الأزمة وتصاعد العمليات العسكرية بلغت الرسائل المتبادلة بين المشتركين 116 رسالة وكانت أكثر التعليقات تدور حول أساليب تغطية وسائل الإعلام المحلية لأخبار الأزمة وكانت أغلب هذه التعليقات توجه النقد إلى وسائل الإعلام في تغطيتها لأحداث الأزمة لعدم موضوعيتها وتحيزها.

ب- أما الشق الثاني من الدراسات التي تناولت أزمة الخليج فقد ركزت على الآثار التي خلفتها الأزمة ومن هذه الدراسات دراسة (Elaine Showalter) حول أهم الآثار النفسية

والاجتماعية التى خلفتها أزمة الخليج وكذلك الأمراض النفسية والعضوية التى نجمت عنها وذلك من خلال قياس مدى اهتمام وسائل الإعلام بتناول هذه الآثار بعد مضي فترة من الزمن، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المقارنة بين التغطية الصحفية والتغطية التليفزيونية، وتناولت (صحيفتا واشنطن بوست ونيويورك تايمز وشبكة PBS الأمريكية) وذلك من خلال تحليل برنامج Media Matters الذى قدمته الشبكة عام 1997 ويتناول أهم أزمات القرن والآثار الاجتماعية والنفسية التى خلفتها.

كما ركزت دراسات أخرى على الدروس المستفادة من التغطية الإعلامية لأزمة الخليج باعتبارها نموذجاً لتطبيق مفهوم الإدارة الإعلامية للصراعات والأزمات، حيث عكست هذه التغطية مفهوماً جديداً للحروب والصراعات الحديثة التى لم يعد مجالها يقتصر فقط على انتصار أحد الأطراف فى مسرح العمليات، بل من خلال التأثير فى الرأى العام وتوجيهه من خلال الآلية الإعلامية مما جعل الإعلام أداة رئيسية من أدوات التخطيط لتحقيق ما أطلق عليه الباحثون "تسويق الأهداف العسكرية والسياسية".

كما اهتمت دراسات بإجراء مقارنة بين الإدارة الإعلامية لحرب الخليج الثانية التى أطلق عليها "اسم" "عاصفة الصحراء" وأزمة المفتشين الدوليين وبعثة UNISCOM التى أدت إلى ضرب الولايات المتحدة الأمريكية للعراق فى عام 1998 فيما يعرف بعملية "ثعلب الصحراء"، حيث أشارت الدراسات إلى أن الأداء الإعلامى الدولى فى حرب الخليج الثانية 1990-1991 كان متناغماً ومستنداً إلى مبدأ الشرعية الدولية فى تبرير العمليات العسكرية بينما أصاب هذا الأداء بعض التفكك فى عملية "ثعلب الصحراء" نظراً لعدم وجود شرعية يمكن الاستناد إليها لتبرير هذا التدخل، حيث فشلت وسائل الإعلام الأمريكية فى تبرير الضربات العسكرية عام 1998. وأرجع الباحثون ذلك إلى عدم وجود تحالف دولى قوى يؤيد السياسة الأمريكية مثلما حدث فى الأزمة الأولى، فلم يدعم موقف الولايات المتحدة إلا بريطانيا فقط، فضلاً عن فشل وسائل الإعلام فى إيجاد التعاطف من قبل الرأى العام سواء الأمريكى أو الدولى نظراً لطول فترة الحصار التى عانى منها شعب العراق والتى امتدت إلى نحو ثمانى سنوات، كما أن البعد التكنولوجى فى الأزمة الثانية لم يكن فى صالح الولايات المتحدة، حيث لم يعد بالإمكان إخفاء أى حقائق مع وجود وسائل حديثة لبث الأخبار والمعلومات مثل الإنترنت، يضاف إلى ذلك المخاوف التى أثارتها وسائل الإعلام من نشوب حرب عالمية ثالثة مما كان له أكبر الأثر فى زيادة مخاوف المجتمع الدولى ورفضه

للتدخل العسكري مرة أخرى ضد العراق حتى لو رفعت الولايات المتحدة شعار حماية الشعب العراقي.

وفي إطار دراسة الآثار التي خلفتها حرب الخليج اهتمت الدراسات العربية بدراسة الإدارة الإعلامية العربية لهذه الأزمة، حيث رصدت الدراسات بعض السلبيات للأداء الإعلامي ومنها: أ- التطفيف الإعلامي وتجزئة الحقائق وانتقائية المواقف والقضايا والنتائج حسب مصلحة النظام السياسي.

ب- التعتيم على الآراء المخالفة، وذلك في إطار احتكار المعلومات لصالح جهة واحدة.
ج- التبعية الإعلامية سواء للسلطة السياسية في الداخل أو للنظام الإعلامي الدولي وفق علاقات القوى والسيطرة على مصادر المعلومات وتوزيعها.
د- المبالغة والتهويل في تناول الإعلامي لتصرفات القيادة العراقية سواء قبل الأزمة أو بعدها.

وقد أرجعت الدراسات هذه السلبيات إلى بعض الأسباب منها:
أ- تقييد الرقابة لقدرة وسائل الإعلام على التحرك، فأظهرت الأزمة هذه الوسائل كأداة رسمية لا إبداع فيها وقد اتسعت دائرة الرقابة مع تطور مجريات الأزمة.
ب- الانقسام السياسي العربي الذي انعكس أثره على الإعلام مما أدى على سيطرة الانفعال والمواقف السياسية على العمل المهني.
ج- سيطرة العاطفة على المنطق والاعتماد على أساليب الإثارة والشعارات والمواقف الحماسية اللفظية.

ومن خلال استعراض الدراسات التي تناولت أزمات سياسية يلاحظ أن جانباً كبيراً من هذه الدراسات لا يزال يتناول أزمة الخليج (1990-1991) باعتبارها من أهم الأزمات التي شهدتها العالم والتي حظيت بتغطية إعلامية واسعة النطاق.

وقد اتخذت الدراسات الغربية في هذا المجال اتجاهاً لدراسة هذه الأزمة من خلال المنهج المقارن مع أزمات مماثلة حيث عقدت الدراسات مقارنة بين تناول وسائل الإعلام الغربية بشكل عام والأمريكية بشكل خاص لغزو العراق للكويت وتدخلات في أزمات مماثلة، مثل غزو

الولايات المتحدة لجزيرة بنما (1989)، حيث كانت التغطية التلفزيونية تهاجم بشدة غزو العراق للكويت وأضفت عليها طابعاً درامياً وضخمت من الآثار النفسية لهذا الغزو على شعب العراق بينما كانت هذه الوسائل هي التي أيدت تدخلا مماثلاً للولايات المتحدة في جزيرة بنما.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن الأداء الإعلامي في التسعينيات لم يختلف عن مثيله في الستينيات حيث درجت وسائل الإعلام الأمريكية على العمل على التضخيم من قدرات أعداء المصالح الأمريكية، ولهذا السبب تحاشت شبكات التلفزيون تناول أزمة الخليج (1990-1999) في إطار علاقة الولايات المتحدة بالدول النفطية ومصالحها في المنطقة، وقد أرجعت الدراسات هذا الأمر إلى طبيعة السيطرة على هذه الشبكات والتي تسيطر عليها اتجاهات محافظة هي التي ترتب أولويات واهتمامات وسائل الإعلام، وهو ما دعا بعض الآراء إلى المناداة بضرورة البحث عن وسائل معلومات بديلة أكثر استقلالا وتحررا من أي مصالح تجارية وسياسية، ويدعم ذلك أنه أثناء الأزمة كان الجمهور الأمريكي يبحث عن المعلومات من خلال وسائل أخرى بعيدا عن وسائل الإعلام التقليدية، منها قاعدة المعلومات المرتبطة بالحاسب الآلي التابعة لشبكة Peace Net ومطبوعات أكثر تحررا وتقدمية منها Zeta Magazine The In These Time.

دور الإعلام في تدعيم أو تقليص الاهتمام العالمي بالأزمات المحلية:
في إطار تناول الإعلامى للأزمات السياسية اهتمت الدراسات بتناول الإعلام للحروب الأهلية والتصفيات العرقية، وقد أثبتت الدراسات أن التغطية الإعلامية لهذه الأزمات لا سيما التغطية التلفزيونية لأخبار المجاعات والحروب والأزمات الإنسانية الناتجة عن حروب أهلية وصراعات سياسية كان لها أكبر الأثر في توجيه اهتمام المجتمع الدولي ومنظمات الإغاثة إلى أهمية هذه الأزمات ومحاولة التعاون من أجل إنقاذ ضحايا العنف والصراع السياسي. فقد كان لشبكة CNN وللتقارير المصورة من واقع الأحداث أثر في دفع المجتمع الدولي والمنظمات الدولية إلى الاهتمام بهذه القضايا واحتوائها ومنها الحروب الأهلية في أفريقيا وأزمة اللاجئين في آسيا.

وفي إطار الدراسات التي تناولت أحداث العنف كأحد مظاهر الأزمات السياسية والاضطرابات الداخلية اتجه بعض الباحثين إلى دراسة دور الإعلام في إدارة هذه الأزمات

بالتطبيق على القارة الإفريقية، حيث كان للظروف السياسية والاجتماعية التى تعيشها هذه الدول والتحولت الحادة التى تشهدها أكبر الأثر فى إثارة النزاعات القبلية وتطور الأزمات السياسية بها، وهو ما دعا الباحثين إلى تحليل دور وسائل الإعلام فى إثارة هذه النزاعات أو التقليل من حدتها.

ففى دراسة Lislie Steeves & Gristine Kellow حول أثر استخدام الإذاعة فى رواندا على زيادة حدة العنف والصراع بين كل من قبائل الهوتو والتوتسى من خلال تحليل الرسائل الإخبارية لمحطة Radio Dew Milles Colines خلصت الدراسة إلى أن استخدام قبائل الهوتو لهذه المحطة ساعد على زيادة حدة النزاعات القبلية واتجاهات العنف لدى الهوتو تجاه قبائل التوتسى وذلك فى إطار ما توضحه نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام من زيادة معدل التعرض لوسائل الإعلام خلال الأزمات والأحداث الطارئة، وقد كان استخدام المحطة للمداخل الدينية- فى تناول النزاع الدائر بين القبيلتين- أثره فى إضفاء المصداقية على ما تبثه المحطة من أخبار، وبالتالي زيادة تأثيرها على المواطنين، حيث استخدمت المحطة مفردات وعبارات تبرز وتضخم من تعرض الهوتو لعمليات العنف والقتل الجماعى التى ترتكبها قبائل التوتسى. وبسبب التأثير السلبى البالغ لوسائل الإعلام فى هذا المجال، نصت أولى الاتفاقات الدولية حول البث السمعى عام 1936 على مسؤولية الدولة عن منع أى برامج تحت سكان منطقة ما على القيام بأعمال مخالفة للأمن أو شن حروب.

وإذا وضعنا هذه الحالة فى سياق أوسع، نجد أنه فى إطار تحليل اتجاهات الجمهور إزاء التغطية الإعلامية للأزمات السياسية اتجهت دراسة Gerald Kosike إلى تحليل دوافع الجمهور فى التعرض لوسائل الإعلام أثناء الأزمات السياسية وما ينتج عن ذلك من تبنى موقف تجاه الأزمة، حيث أثبتت الدراسة التحليلية والميدانية لموقف الجمهور الأمريكى تجاه الرسائل الإخبارية لشبكات CBS, ABC حول الإدارة الأمريكية لأزمة متمردي الكونترا وجود علاقة عكسية بين حجم التعرض للتغطية التليفزيونية وحجم التأييد الجماهيرى لموقف إدارة ريجان من هذه الأزمة، وبتحليل هذه العلاقة أرجع الباحث ذلك إلى الخلفية الأيديولوجية والانتماءات الحزبية لدى الجماهير، حيث كان المعارضون لسياسة الرئيس ريجان هم أكثر من تعرضوا لهذه التغطية لا سيما وأن هذه التغطية قد وضعت منذ البداية إطارا سلبيا لتناول موقف الإدارة الأمريكية من الأزمة، وهو ما يؤكد قدرة هذه الوسائل فى التأثير على اتجاهات الجماهير وقت الأزمات.

وعودة إلى دور الإعلام فى القضايا الإفريقية، نلاحظ أن دراسات أخرى ركزت على تقديم رؤية شاملة لدور وسائل الإعلام- بشكل عام- فى القضايا الإفريقية حيث خلصت دراسة

Herman Morton إلى أن التغطية الإعلامية للأزمات الإفريقية على المستوى الدولي قد اتسمت ببعض السمات التي شكلت اتجاهات المجتمع الدولي تجاه الأوضاع الإفريقية ومن هذه السمات:

1- تركيز وسائل الإعلام الغربية في تناولها للأزمات في أفريقيا على المجاعات والحروب الأهلية، حيث احتلت قضايا الحروب الأهلية الدائرة في أفريقيا محور اهتمام وسائل الإعلام على مدى 15 عاماً.

2- تفتقر التغطية الإعلامية للقضايا الإفريقية لعنصر الشمول والموضوعية حيث أرجعت هذه الوسائل أسباب الحرب الدائرة في رواندا إلى سبب واحد فقط وهو الاختلافات العرقية مع تجاهل الأسباب الأخرى.

3- فشلت وسائل الإعلام المحلية- في المقابل- في تقديم صورة بديلة عن طبيعة وحقيقة الأزمات الداخلية وهو أمر يرجع إلى ضعف البنية الأساسية للاتصال داخل هذه الدول فضلاً عن طبيعة الأوضاع السياسية وصعوبة الوصول إلى مصادر المعلومات والأخبار وزيادة حجم الرقابة المفروضة على التغطية الإعلامية- وبالتحديد التغطية التلفزيونية- وقت الأزمات.

4- تغلب على التغطية الإخبارية الغربية للأزمات الإفريقية النظرة الأحادية، حيث تعتمد التقارير الصحفية والتلفزيونية عن الأزمات الإفريقية على الاتجاهات والآراء المعارضة للحكومة الإفريقية، وذلك نظراً لسيطرة الحكومات الإفريقية على وسائل الإعلام مما يقلل من عنصر المصادقية للتغطية.

نماذج لإدارة الأزمات:

نموذج أزمة الخليج الثانية:

بعد أزمة الخليج الثانية (1990- 1991) نقطة فارقة ومرحلة جوهريّة في مفهوم إدارة الأزمات إعلامياً:

يرجع ذلك إلى أهمية هذه الأزمة ووجود أطراف دولية متعددة لعبت دور في تفجر الأزمة وتطورها، كما أنها قد أثارت العديد من القضايا الخاصة بالتناول والإدارة الإعلامية للأزمات ومنها قضية الموضوعية والرقابة الإعلامية ومصداقية وسائل الإعلام ومفهوم البث المباشر وغيره من المفاهيم، بل إنها كانت سبباً في إدراج الإدارة الإعلامية كعنصر رئيسي عند دراسة الأزمات.

وقد ركزت معظم هذه الدراسات على التغطية التليفزيونية للأزمة، كما تناولتها شبكات التليفزيون الأمريكية، وذلك بهدف قياس مدى نجاح الإدارة الأمريكية السياسية والعسكرية في تطويع إمكانيات تكنولوجيا الاتصال لتشكيل رأي عام يدعم قرار الحرب ويقر بشرعية التدخل العسكري في الخليج، وقد سعت هذه الدراسات إلى استخلاص بعض المفردات والعبارات التي استخدمت لتبرير العمليات العسكرية، وذلك في إطار البحث عن مدى التزام هذه الوسائل بالتناول الموضوعي للأزمة، وقد كشفت هذه الدراسات عن عدم التزام المحطات الأمريكية في تغطيتها حرب الخليج بالموضوعية في التناول أو التوازن في عرض وجهات النظر المختلفة.

وبالنظر إلى الدراسات التي تناولت أزمة الخليج كمجال للدراسة وكتطبيق لمفهوم الإدارة الإعلامية للأزمات السياسية فيلاحظ أن الدراسات قد انقسمت إلى قسمين:

أ- دراسات تناولت التغطية الإعلامية للأزمة (وقت حدوثها) ودراسة أبعاد هذه التغطية ومدى التزامها بكل من الموضوعية والتوازن وكيفية طرح أبعاد الأزمة ومسبباتها ومسئولية الأطراف الفاعلة فيها، واعتمدت هذه الدراسات على الدراسة المقارنة بين الوسائل الإعلامية المختلفة مع التركيز على الدور الذي لعبته شبكة CNN الإخبارية الأمريكية في تدعيم الأهداف والسياسات العسكرية للولايات المتحدة وتأثيرها على الأنباء

التي تناقلتها المحطات التلفيزيونية الأخرى (57). فقد أثبتت الدراسات أن 75% من الأنباء التي أذيعت في المحطات الدولية منقولة عن CNN.

كما ركزت الدراسات على مدى تطبيق مقاييس المصادقية على الأنباء الواردة من هذه الشبكة لاسيما ما يتعلق بمقياس الدقة، حيث أثبتت الدراسات أن 70% من الأنباء التي أذيعت عن العمليات العسكرية قد اعترف البنتاجون بعدم دقتها بعد انتهاء الحرب.

كما ركز جزء آخر من هذه الدراسات على الدور الإعلامى الذى برزت أهميته فى إدارة الأزمة كجزء من الإستراتيجية السياسية والعسكرية التى اتبعتها الولايات المتحدة الأمريكية لتحقيق الأهداف العسكرية، وذلك من خلال الدور الذى لعبته إدارة الإعلام التابعة للقوات العسكرية الأمريكية، وهو اتجاه اتبعته دول التحالف الأخرى ومنها فرنسا من خلال إدارة الإعلام التابعة للجيش الفرنسى (SIRPA) وذلك للسيطرة على المضمون الإعلامى قبل بثه، أى التحكم فى قدر المعلومات المتاحة من خلال اتباع نظام pool System، أى تكوين مجموعة من المراسلين لتفقد أماكن العمليات العسكرية من خلال تنظيم زيارات لإعداد التقارير الصحفية والأخبار وذلك تحت إشراف القيادات العسكرية، وكذلك من خلال السيطرة على توقيت بث وإذاعة الأخبار والبيانات عبر الأساليب التقليدية ومنها البيانات العسكرية وتصريحات القادة وإشراك المتحدث الرسمى باسم البيت الأبيض فى عمليات الإعداد والتوجيه الإعلامى وذلك لإحكام السيطرة على المعلومات والبيانات الخاصة بسير العمليات العسكرية.

كما اهتمت الدراسات برصد الظروف المهنية التى يمارس فيها الصحفيون والإعلاميون عملهم وقت الأزمات وما تمثله هذه الظروف من ضغوط تؤثر على العمل الإعلامى فى ظل عدم توافر مصادر الأخبار وحدود الوقت المتاح مما لا يمكن من التحقق من صدق الأخبار وتصحيحها أو حذفها مما يشوه التقارير الإخبارية، وقد طبقت دراسات أخرى هذه الظروف على أزمة الخليج، حيث رصدت الدراسات العقبات التى اعترضت الصحفيين ومراسلى شبكات التلفيزيون فى تغطية حرب الخليج ومن أهمها الرقابة العسكرية، حيث كان هناك 1200 صحفى أمريكى لم يكن مسموحاً لهم بتدوين الكثير من المواد الجديرة بالمشاهدة والقراءة نظراً للرقابة التى فرضها البنتاجون على مضمون التقارير والمادة المصورة المصاحبة لها.

وفي هذا الإطار اهتم جانب آخر من الدراسات بتناول صورة القيادة العراقية كما عكستها وسائل الإعلام من خلال تتبع تناول الصحف رسوم الكاريكاتير لصدام حسين، حيث تم تحليل هذه الرسوم في الفترة من أغسطس 1990- تاريخ الغزو العراقي للكويت- وحتى 3 مارس 1991 مع نهاية العمليات العسكرية في الخليج- وقد تعرضت هذه الرسوم لشخصية صدام حسين في صفات محددة (عدواني قاتل عديم الإنسانية) وقد كشف التحليل عن تصاعد الصورة الذهنية السلبية التي رسمتها وسائل الإعلام عن شخصية الرئيس العراقي مع تصاعد الأزمة ودخولها إلى المرحلة العسكرية وذلك بهدف خلق اتجاه عام لدى الرأي العام بسلبية سلوك وتصرفات القيادة العراقية لكسب تأييد الرأي العام للتدخل العسكري في الخليج.

واهتمت دراسة (Cristine Ogan) بدراسة الوسائل الإلكترونية الحديثة واستخدامها في تغطية أنباء أزمة الخليج ومنها الرسائل المتبادلة بين المشتركين في الجريدة الإلكترونية كوسيلة لمعرفة أخبار حرب الخليج حيث بلغ استخدام هذه الوسيلة 33% من مجموع السكان في الولايات المتحدة الأمريكية وقت وقوع الأزمة. فمع بداية اندلاع الحرب كان هناك 320 مشتركاً ومع تطور العمليات العسكرية زاد استخدام هذه الوسيلة بنسبة 24% وبلغ عدد المشتركين 397 مشترك في 6 دول يتبادلون فيما بينهم الرسائل الإخبارية عن الأزمة وتطوراتها، وقد كان استخدام هذه الوسيلة يركز في البداية على الأخبار والمعلومات، ومراراً زادت الآراء والتعليقات بين المشتركين، ومع تطور الأزمة وتصاعد العمليات العسكرية بلغت الرسائل المتبادلة بين المشتركين 116 رسالة وكانت أكثر التعليقات تدور حول أساليب تغطية وسائل الإعلام المحلية لأخبار الأزمة وكانت أغلب هذه التعليقات توجه النقد إلى وسائل الإعلام في تغطيتها لأحداث الأزمة لعدم موضوعيتها وتحيزها.

ب- أما الشق الثاني من الدراسات التي تناولت أزمة الخليج فقد ركزت على الآثار التي خلفتها الأزمة ومن هذه الدراسات دراسة (Elaine Showalter) حول أهم الآثار النفسية والاجتماعية التي خلفتها أزمة الخليج وكذلك الأمراض النفسية والعضوية التي نجمت عنها وذلك من خلال قياس مدى اهتمام وسائل الإعلام بتناول هذه الآثار بعد مضي فترة من الزمن، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المقارنة بين التغطية الصحفية والتغطية التليفزيونية، وتناولت (صحيفتا واشنطن بوست ونيويورك تايمز وشبكة PBS الأمريكية) وذلك من خلال تحليل برنامج Media Matters الذي قدمته الشبكة عام 1997 ويتناول أهم أزمات القرن والآثار الاجتماعية والنفسية التي خلفتها.

كما ركزت دراسات أخرى على الدروس المستفادة من التغطية الإعلامية لأزمة الخليج باعتبارها نموذجاً لتطبيق مفهوم الإدارة الإعلامية للصراعات والأزمات، حيث عكست هذه التغطية مفهوماً جديداً للحروب والصراعات الحديثة التي لم يعد مجالها يقتصر فقط على انتصار أحد الأطراف في مسرح العمليات، بل من خلال التأثير في الرأي العام وتوجيهه من خلال الآلية الإعلامية مما جعل الإعلام أداة رئيسية من أدوات التخطيط لتحقيق ما أطلق عليه الباحثون "تسويق الأهداف العسكرية والسياسية".

كما اهتمت دراسات بإجراء مقارنة بين الإدارة الإعلامية لحرب الخليج الثانية التي أطلق عليها "اسم" "عاصفة الصحراء" وأزمة المفتشين الدوليين وبعثة UNISCOM التي أدت إلى ضرب الولايات المتحدة الأمريكية للعراق في عام 1998 فيما يعرف بعملية "ثعلب الصحراء"، حيث أشارت الدراسات إلى أن الأداء الإعلامي الدولي في حرب الخليج الثانية (1990-1991) كان متناغماً ومستنداً إلى مبدأ الشرعية الدولية في تبرير العمليات العسكرية بينما أصاب هذا الأداء بعض التفكك في عملية "ثعلب الصحراء" نظراً لعدم وجود شرعية يمكن الاستناد إليها لتبرير هذا التدخل، حيث فشلت وسائل الإعلام الأمريكية في تبرير الضربات العسكرية عام 1998. وأرجع الباحثون ذلك إلى عدم وجود تحالف دول قوى يؤيد السياسة الأمريكية مثلما حدث في الأزمة الأولى، فلم يدعم موقف الولايات المتحدة إلا بريطانيا فقط، فضلاً عن فشل وسائل الإعلام في إيجاد التعاطف من قبل الرأي العام سواء الأمريكي أو الدولي نظراً لطول فترة الحصار التي عانى منها شعب العراق والتي امتدت إلى نحو ثماني سنوات، كما أن البعد التكنولوجي في الأزمة الثانية لم يكن في صالح الولايات المتحدة، حيث لم يعد بالإمكان إخفاء أي حقائق مع وجود وسائل حديثة لبث الأخبار والمعلومات مثل الإنترنت، يضاف إلى ذلك المخاوف التي أثارها وسائل الإعلام من نشوب حرب عالمية ثالثة مما كان له أكبر الأثر في زيادة مخاوف المجتمع الدولي ورفضه للتدخل العسكري مرة أخرى ضد العراق حتى لو رفعت الولايات المتحدة شعار حماية الشعب العراقي.

وفي إطار دراسة الآثار التي خلفتها حرب الخليج اهتمت الدراسات العربية بدراسة الإدارة الإعلامية العربية لهذه الأزمة، حيث رصدت الدراسات بعض السبلات للأداء الإعلامي ومنها: أ- التطفيف الإعلامي وتجزئة الحقائق وانتقائية المواقف والقضايا والنتائج حسب مصلحة النظام السياسي.

ب- التعطيم على الآراء المخالفة، وذلك في إطار احتكار المعلومات لصالح جهة واحدة.

ج- التبعية الإعلامية سواء للسلطة السياسية في الداخل أو للنظام الإعلامي الدولي وفق علاقات القوى والسيطرة على مصادر المعلومات وتوزيعها.

د- المبالغة والتهويل في تناول الإعلامى لتصرفات القيادة العراقية سواء قبل الأزمة أو بعدها.

وقد أرجعت الدراسات هذه السلبيات إلى بعض الأسباب منها:

أ- تقييد الرقابة لقدرة وسائل الإعلام على التحرك، فأظهرت الأزمة هذه الوسائل كأداة رسمية لا إبداع فيها وقد اتسعت دائرة الرقابة مع تطور مجريات الأزمة.

ب- الانقسام السياسى العربى الذى انعكس أثره على الإعلام مما أدى على سيطرة الانفعال والمواقف السياسية على العمل المهنى.

ج- سيطرة العاطفة على المنطق والاعتماد على أساليب الإثارة والشعارات والمواقف الحماسية اللفظية(68).

ومن خلال استعراض الدراسات التى تناولت أزمات سياسية يلاحظ أن جانباً كبيراً من هذه الدراسات لا يزال يتناول أزمة الخليج (1990- 1991) باعتبارها من أهم الأزمات التى شهدتها العالم والتى حظيت بتغطية إعلامية واسعة النطاق.

وقد اتخذت الدراسات الغربية فى هذا المجال اتجاهاً لدراسة هذه الأزمة من خلال المنهج المقارن مع أزمات مماثلة حيث عقدت الدراسات مقارنة بين تناول وسائل الإعلام الغربية بشكل عام والأمريكية بشكل خاص لغزو العراق للكويت وتدخلات فى أزمات مماثلة، مثل غزو الولايات المتحدة لجزيرة بنما 1989، حيث كانت التغطية التليفزيونية تهاجم بشدة غزو العراق للكويت وأضفت عليها طابعاً درامياً وضخمت من الآثار النفسية لهذا الغزو على شعب العراق بينما كانت هذه الوسائل هى التى أيدت تدخلاً مماثلاً للولايات المتحدة فى جزيرة بنما.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن الأداء الإعلامى فى التسعينيات لم يختلف عن مثيله فى الستينيات حيث درجت وسائل الإعلام الأمريكية على العمل على التضخيم من قدرات أعداء المصالح الأمريكية، ولهذا السبب تحاشت شبكات التليفزيون تناول أزمة الخليج (1990- 1999) فى إطار علاقة الولايات المتحدة بالدول النفطية وبمصالحها فى المنطقة، وقد أرجعت الدراسات هذا الأمر إلى طبيعة السيطرة على هذه الشبكات والتى تسيطر عليها اتجاهات محافظة هى التى ترتب أولويات واهتمامات وسائل الإعلام، وهو ما دعا بعض الآراء إلى المناداة بضرورة البحث عن وسائل معلومات بديلة أكثر استقلالا وتحراً

من أى مصالح تجارية وسياسية، ويدعم ذلك أنه أثناء الأزمة كان الجمهور الأمريكي يبحث عن المعلومات من خلال وسائل أخرى بعيدا عن وسائل الإعلام التقليدية، منها قاعدة المعلومات المرتبطة بالحاسب الآلى التابعة لشبكة Peace Net ومطبوعات أكثر تحررا وتقدمية منها Zeta Magazine The In These Time.

وفي ظل ضعف وقصور وسائل الإعلام المحلية وافتقار تغطية الإعلام الدولى للأزمات الإفريقية للشمول والموضوعية، تراجع الاهتمام العالمى بهذه الأزمات خلال السنوات الأخيرة بعد أن كان قد تصاعد نسبيا لفترة محدودة مع وقوع المذابح الواسعة فى رواندا فى منتصف عقد التسعينيات، ولكن فى الوقت نفسه تجاهل الإعلام العالمى أزمة حادة فى سيراليون سببت دمارا وخرابا هائلين منذ العام 1992 وأدت إلى مقتل ما لا يقل عن ستمائة ألف شخص وتشريد أكثر من مليون شخص، وهى تعتبر الحرب الأهلية الداخلية الأطول عمرا فى عقد التسعينيات، واشتملت على تطهير عرقى لا يقل حدة عما حدث فى كوسوفو فى العام 1999، ولكن شتان بين موقف وسائل الإعلام الغربية من الأزميتين، ففى مقابل الضجة الإعلامية لكوسوفو كان هناك إهمال تام تقريبا لسيراليون، الأمر الذى حدا بالزعيم الأسود الأمريكى جيسى جاكسون لأن يقول أن (الحرب فى سيراليون تتم فى الظلام لأن وسائل الإعلام غابت عنها، بعكس حرب كوسوفو حيث أدت التغطية الإعلامية الشاملة على مدار الساعة إلى صدمة الأمريكيين بحجم الفظائع التى وقعت هناك فوافقوا على التدخل لمواجهتها). ووجه جاكسون نقدا مريرا لوسائل الإعلام لأنها (لم تمكّن الشعب الأمريكى من رؤية المأساة فى سيراليون، بل حجبتها عنه). ويعنى ذلك أن وسائل الإعلام العالمية تلعب دورا مهما فى إثارة أو عدم إثارة الاهتمام بالأزمات، وكذلك فى تدعيم أو تقليص هذا الاهتمام، وقد تأكد ذلك أخيرا فى أزمته كوسوفو والشيشان، حيث كان للإعلام دور واضح فى تدعيم الاهتمام العالمى بالأولى بينما لم تحظ الثانية إلا بأقل الاهتمام.

وتدل المقارنة بين هاتين الأزميتين على أنه أصبح فى إمكان الإعلام أن يحول أى قضية داخلية إلى أزمة عالمية واسعة النطاق أو أن يتركها فى نطاقها المحلى أو الإقليمى وفقا لحجم اهتمامه بها وتغطيته لها.

فقد تناولت الدراسات دور الإعلام فى إدارة أزمة كوسوفو فى إطار الدور الفاعل لحلف الناتو فى هذه الأزمة، حيث شاركت وسائل الإعلام كأدوات لتدعيم فعالية هذا الحلف لاسيما فى مجال التهيئة لاستخدام القوة العسكرية ضد القوات الصربية، وذلك من خلال التكامل

بين الأداء الإعلامي، والرؤية الأمريكية لإدارة الأزمة والذي كشفت عنه اتجاهات تحليل المادة الإعلامية التي تناولها بعض الباحثين من خلال الأبعاد التالية:

أ- الأهداف والوسائل: مع انتهاء المهلة الزمنية التي أعطاهها الحلف للجانب الصربي في 24 مارس 1999 بدأت وسائل الإعلام التمهيد لمبدأ التدخل العسكري لحل النزاع مع استبعاد خيار شن الحرب البرية، أي القيام بعمل عسكري محدود النطاق.

ب- ركزت وسائل الإعلام على فعالية الضربات الجوية وقدرتها على وضع نهاية للأزمة من خلال ما استهدفته هذه الضربات من مرافق حيوية وأهداف إستراتيجية.

ج- جاءت آراء الخبراء والمحللين السياسيين والعسكريين الذين استضافتهم محطات التلفزيون الأمريكية والغربية مدعمة لسياسة الحلف وأهدافه المعلنة (ومنها وقف عمليات التطهير العرقي وضرورة عودة اللاجئين الألبان إلى أقاليمهم وإسقاط نظام سلوبودان ميلوسوفيتش)، وهذه الأهداف المعلنة تدعم أهدافاً أخرى غير معلنة للحلف ترتبط بمصالحة في منطقة البلقان التي تعد عمقا استراتيجيا مهما له يساعده على تعميق وجوده العسكري في جميع دول المنطقة وإغلاقها في وجه روسيا.

وقد كان للتلفزيون بالتحديد دور مهم في جعل أزمة كوسوفو في مقدمة اهتمام الجماهير، حيث أشارت الدراسات إلى أن هذه الأزمة أثبتت فعالية التلفزيون في ترتيب أولويات الاهتمام الدولي بالقضايا السياسية، وذلك من خلال المادة المصورة المعبرة والتقارير الحية من مواقع الأحداث.

وقامت محطات التلفزيون، وعلى رأسها شبكة CNN، بدور بارز في إطلاع الرأي العام العالمي على المذابح التي تعرض لها ألبان كوسوفو. ورأى المشاهدون على الشاشة أكثر بكثير ما أتيح لهم خلال أزمة البوسنة بالرغم من أن المذابح التي حدثت خلالها لم تكن أقل وحشية أو أضيّق نطاقاً.

ولاحظ بعض المراسلين الصحفيين الذين حاولوا التزام الموضوعية أن معظم محطات التلفزيون الغربية كانت انتقائية في تغطيتها لأزمة وحرب كوسوفو وفي الصور التي نقلتها، حيث ركزت على فظائع القوات الصربية وتجاهلت الآثار السلبية للتدخل العسكري لحلف الناتو والتجاوزات التي ارتكبتها قادة تنظيم جيش تحرير كوسوفو الذين تحولوا إلى أداة طبيعة في يد الولايات المتحدة، بل شكك بعض الباحثين خلال تناولهم دور الإعلام في

أزمة كوسوفو في صفة الوصف الذي أطلقته وسائل الإعلام الغربية على مدينة برستينا عاصمة كوسوفو، وهو (مدينة الموت).

فقد نقلت محطات التلفزيون صوراً لهذه المدينة أعطت انطباعاً بأنها أصبحت خراباً كاملاً لا حياة فيها وأن مبانيها تحولت إلى مقابر جماعية، وأن ما حدث فيها يتجاوز الأوصاف المعتادة في حالات العنف السياسي والديني مثل القمع والقهر والقتل، وقيل أن ما حدث كان أكثر حتى من إبادة عنصرية وتطهير عرقي.

وساهمت هذه الصورة والأوصاف في خلق تعاطف قوى مع عملية حلف الناتو وتدخله العسكري لإنقاذ ألبان كوسوفو، ولكن شكك بعض الباحثين ومنهم جميل روفائيل في أن ما نقلته محطات التلفزيون الغربية كان معبراً عن الواقع بدقة، ورأى من خلال استعراضه للتناول الإعلامي وزيارته الميدانية إلى كوسوفو أنه حدث انتقاء شديد للمادة الإعلامية بما فيها المادة المصورة، التي تم بثها، وقال: (مع أن الأضرار تتفاوت من مكان إلى آخر، والتي تشاهد غالبيتها في غرب الإقليم، إلا أن المنطقة الجنوبية وحتى العاصمة برستينا تبدو للعين سليمة إلى حد كبير، وبشكل عام لا تتعدى الأضرار بكافة مستوياتها الكبيرة والصغيرة 10% من المباني والمنازل في كل مدينة وقرية، أما في العاصمة برستينا، فالدمار سواء الذي سببه الصرب أو حلف الناتو- يبدو نادراً- الأمر الذي يدحض الصور التي جرى تداولها وركزت على جانب الدمار وحده).

وبغض النظر عن مدى سلامة هذا التقرير وأخذاً في الاعتبار أن هناك من لجأ إلى التهوين مثلما لجأ آخرون إلى التهويل، فالمسألة الأساسية هي أن الإعلام العالمي سعى إلى تدعيم تدخل خلف الأطلنطي في كوسوفو من خلال تغطية مكثفة يرى البعض أنها بالغت فيما نقلته من أنباء وصور، وكان لهذه التغطية أبلغ الأثر في فرض أزمة كوسوفو على أجندة الرأي العام العالمي حتى قبل أن يتخذ الحلف قراره بالتدخل العسكري. كما أكد بعض الباحثين مثل Robetr Fryer الذي ذكر أمثلة من بينها أنه عندما وزعت وكالة الصحافة الدولية جوائزها للعام 1998 منحت الجائزة الأولى للصورة التي التقطتها المصورة الأمريكية ديانا سميث لصحيفة (واشنطن بوست) ويظهر فيها عدد من نساء كوسوفو أثناء تشييع جنازة جماعية لضحايا جرائم القوات الصربية ضد المدنيين في منطقة أزيبيكا بكوسوفو.

وكما حدث في أزمة وحرب الخليج الثانية، نجحت وسائل الإعلام الغربية في تصوير سلوبودان ميلوسوفيتش باعتباره مجرم حرب، وأصبح الرأي العام بفضل التغطية الإعلامية يقارن بين ميلوسوفيتش (57 عاماً) وصدام حسين (61 عاماً) حتى قبل بدء الضربات الجوية ضد يوغوسلافيا، وأعطت وسائل الإعلام، خاصة شبكات التلفزيون الأمريكية، اهتماماً مميزاً للخطاب السياسى الذى يضع الرئيسين اليوغوسلافي والعراقي في سياق واحد. وخلال الشهرين السابقين على بدء التدخل العسكرى في 24 مارس 1999، تم التركيز على أحاديث بعض السياسيين والأكاديميين الغربيين عن أوجه الشبه بين الرئيسين "المجرمين"، مثل ديفيد جونسون ممثل الولايات المتحدة لدى منظمة الأمن والتعاون في أوروبا، وجورج لوجيلت الخبير بمؤسسة العلاقات الدولية والإستراتيجية في باريس، ودومينيك مويزى مساعد مدير المعهد الفرنسى للعلاقات الدولية.

وفي المقابل اهتمت وسائل الإعلام الغربية بأزمة الشيشان التى تصاعدت في أواخر العام 1999، وبداية العام 2000 وارتكبت فيها القوات الروسية جرائم حرب لا تقل عما قامت به القوات الصربية في كوسوفو إن لم تزد.

ومع ذلك فقد كانت الصور التى نقلتها محطات التلفزيون الغربية عن هذه الجرائم محدودة للغاية، فضلاً عن ضعف اهتمام وكالات الأنباء الكبرى بأحداث الأزمة، الأمر الذى أعطى الفرصة لوسائل الإعلام الروسية لتكون هى المصدر الرئيسى للتغطية الإعلامية اليومية، للأزمة ولاسيما وكالتى (إنترفاكس) و(إتار تاس) ووكالة الأنباء العسكرية الروسية (آر.في.إن.). فضلاً عن التلفزيون الروسى، وجاءت وكالة الأنباء الفرنسية فى المرتبة الثانية، ثم بعدها بمسافة وكالة رويترز وهيئة الإذاعة البريطانية (B.B.C)، ثم شبكة (سى.إن.إن) التى كانت فى صدارة وسائل الإعلام الأكثر اهتماماً بأزمة كوسوفو.

كما أن اتجاه التغطية الإعلامية فى وسائل الإعلام الغربية جاء أبعد ما يكون عن اتجاه تغطية أزمة كوسوفو. فلم تستهدف تغطية أزمة الشيشان استعداد الرأي العام العالمى ضد الحكومة الروسية ولا خلق تعاطف مع شعب الشيشان إزاء الحملة العسكرية الوحشية التى شنتها القوات الروسية، بل على العكس أظهر جزء من هذه التغطية مقاومة الشيشان كما لو كانت نوعاً من الإرهاب الأصولى الذى يثير أكبر قدر من الغضب والاستفزاز فى الغرب، وتم الربط فى بعض الأحيان بين المقاتلين الشيشان وبين التنظيم الأصولى الذى يقوده أسامة بن لادن الذى يتهم بأنه يمد المقاتلين الشيشان بالمال والسلاح والرجال، ويكفى هذا الربط للحيلولة دون أى تعاطف من الرأي العام الغربى مع شعب

الشيشان بعكس ما حدث في أزمة كوسوفو، خاصة وأن صورة بن لادن لا تقل سوءاً عن صدام حسين وميلوسوفيتش، بعد أن دخلت واشنطن في مواجهة معه منذ تفجير سفارتيها بكيينا وتنزانيا في أغسطس 1998.

وساهمت التفجيرات المتتالية التي وقعت في موسكو وجنوب روسيا في سبتمبر 1999 في تدعيم الحملة الإعلامية الروسية التي استهدفت إيجاد علاقة بين المقاومة في الشيشان وبين الأصولية الإسلامية التي تمارس العنف، وسعت إلى إقناع الرأي العام الغربي بأن التدخل العسكري في الشيشان يرتبط بمواجهة "العدو المشترك" الأصولي، وتم استغلال حب الظهور لدى القائد الإسلامي الشيشاني شامل باسايف لبث صور له تظهره كما لو كان متوحشاً وتركز على لحيته الكثيفة، كما تم ترويج قصص مثيرة للاشمئزاز عن مساعدة الذي يعرف باسم "خطاب الأردني"، وظلت وسائل إعلام غربية تطلق عليه هذا الاسم وتعتبره من أصل أردني، حتى بعد أن أكدت السلطات الأردنية أنه ليس كذلك.

كما ساهمت وسائل الإعلام في إعطاء انطباع بوجود قواعد إرهابية في الشيشان من خلال تغطيتها المتأثرة بما يسميه بعض علماء الاجتماع الغربيين المحايدون "الإسلاموفوبيا" أو الخوف المرضي من الإسلام.

ولذلك لم تكن هناك مصلحة للغرب في التدخل لوضع حد لجرائم الحرب التي ارتكبتها روسيا في الشيشان. فاكثفت الدول الغربية باستنكار لفظي وأحياناً إدانات نظرية، بينما أدارت وسائل الإعلام الغربية التي كانت حاضرة في قلب أزمة كوسوفو-ظهرها لأزمة ومأساة الشيشان، واكتفت بأقل قدر من التغطية التي اتسمت بانتقائية أيضاً ولكن مغايرة لما حدث في أزمة كوسوفو، وبينما استهدفت هذه الانتقائية خلق تعاطف مع ألبان كوسوفو وإدانة يوغوسلافيا، اتسمت تغطية أزمة الشيشان بأنها لا تؤدي إلى إدانة حاسمة للوحشية الروسية، بل ربما تدفع إلى إيجاد ذريعة لها بدعوى أن هناك قواعد إرهابية في الشيشان.

وعندما حصلت هيئة الإذاعة البريطانية (بي. بي. سي) على شريط فيديو سجله أحد الهواة ويدل على تورط الجنود الروس في ارتكاب مجازر ضد المدنيين في قرية "خان يورت" الشيشانية في أول ديسمبر 1999، لم تنظر أي حملة إعلامية حول هذا الحدث رغم أهميته، كما لم تهتم محطات التلفزيون الغربية بما يحويه هذا الشريط الذي نشرت (بي. بي. سي) أهم ما يتضمنه على موقعها في شبكة "إنترنت" واكتفت بذلك على غير ما تقتضيه التقاليد المهنية حين الحصول على مواد إعلامية بهذا القدر من الأهمية.

وأفاد التقرير الذي تم نشره على "إنترنت" أن الشريط يظهر ممثل الحكومة الروسية في الشيشان "نيكو لاي كوستان" وهو يوجه لوما شديدا لضباط الجيش الموجودين في قرية "خان يورت" بعد أن اقتحمتها القوات الروسية، ويقول لهم أنكم ستتحملون مسؤولية هذا العمل الذي لم أر في حياتي شيئا مثله، كما يظهر الشريط فلاحين يقدمون إلى "كوستان" وثائق تتضمن قائمة بأسماء 42 قتيلا قتلهم الجنود الروس، ثم يبدو كوستان وهو يسلم الوثائق إلى ضابط روسي ويقول له: (هناك شهود).

وأضاف التقرير أنه يسهل تبين الضباط الروس وهم يضعون في سياراتهم ممتلكات السكان المسروقة، ويظهر في الشريط أيضا جندي روسي يسير في القرية ويصرخ في وجه السكان: "إننا سنقتلكم".

وعندما تتجاهل وسائل الإعلام الغربية مثل هذا الشريط وما يحويه من مواد إعلامية نادرة، فهذا يعنى أنها غير راغبة في بث برامج يمكن أن تخلق تعاطفا مع شعب الشيشان، بعكس ما فعلته خلال أزمة وحرب كوسوفو.

الفصل الثاني

الإعلام والأزمات
الوظائف والمحددات
وإشكاليات التطبيق

مفهوم الازمة وابعادها المختلفة:

- من الناحية الاجتماعية: "توقف الاحداث المنظمة المتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملاءمة".
- من الناحية السياسية: "حالة او مشكلة تؤثر على النظام السياسي مما يستدعى اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله الأزمة، وهو تحدي له أبعاد مختلفة: ادراية وسياسية واجتماعية واقتصادية وثقافية".

- من الناحية الدولية: تعرف الأزمات الدولية طبقا كالتالى:

- تعريف والتر ريموند بأنها "حدوث خلل جسيم فى العلاقات الطبيعية بين الدول ذات السيادة بسبب عجزها عن حل نزاع قائم، بما يهدد وجود الدولة أو مصالحها الحيوية".
- تعريف أوران يونج "الازمة الدولية هى تداعى سريع للأحداث يؤدى الى تنشيط عناصر عدم الاستقرار فى النظام الدولى أو فى نسقه الفرعى على نحو غير مألوف مما يزيد من احتمالات اللجوء الى العنف".

تعريف "مجمع سلوك الازمة" هى موقف ناتج عن حدوث تغيير فى البيئة الخارجية او الداخلية للقرار السياسى "وهو موقف يتسم بثلاث خصائص تهديد قيم المجتمع، ترجيح الدخول فى مواجهة عسكرية، ادراك ان هناك وقتا محددا للرد".

- يختلف مفهوم الازمة ويتداخل مع مفاهيم أخرى متشابهة: منها المشكلة، الصراع، الكارثة مما يستدعى تحديد السمات المشتركة بينهم وهى: المفاجأة، التعقيد، التشابك والتداخل بين عناصرها وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة لها، والتصاعد المفاجئ لآثارها.

- كذلك ندرة المعلومات المتوفرة عن الازمة: مما يستدعى فى مواجهتها خروجاً عن الأنماط التنظيمية المألوفة وابتكار نظم أو نشاطات تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على الازمة والتحكم فى الطاقات والامكانيات وحسن توظيفها فى اطار مناخ تنظيمى يتسم بدرجة عالية من الاتصالات والتنسيق بين الاطراف ذات العلاقة بالأزمة.

اتصالات الازمة:

"هى سلسلة مترابطة تشمل حلقاتها علاقة المنظمة بأجهزة الاتصال داخل المجتمع وعلاقتها بالجمهور، وتفاعل هذه العناصر مع المضمون الذى تسعى المنظمة الى تحقيقه، حيث تعكس عملية ادارة الازمة المفهوم الوقائى والمفهوم العلاجى (أى قبل و بعد الازمة وخلالها) وهو ما يعد أحد جوانب إستراتيجية العمل داخل المنظمة لمواجهة الازمة".

حيث تنطوى الازمة على عدة خصائص تتطلب ادارة فعالة لعنصر الاتصالات وهذه

الخصائص هى:

- معلومات مفزعة

- تضارب فى التصريحات

- عدم دقة البيانات

- حدود الوقت المتاح للتأكد وتحديد المسؤوليات

تابع تعريف اتصالات الازمة:

"هى كافة الانشطة الاتصالية التى تمارس اثناء المراحل المختلفة للأزمة ويدخل فى هذا النطاق كافة الانشطة التى تمارسها وسائل الإعلام فى التعامل مع الأزمة فى مراحلها المختلفة، خاصة مع تزايد اهتمام وسائل الإعلام بتغطية الأزمات المؤثرة على الجمهور، واللجوء الى تغطيتها بعمق مع استخدام التحقيقات التى توفر تغطية موسعة ومتعمقة حول الازمة، حيث شبه الباحثون عمل وسائل الإعلام وقت الأزمات بعمل المدعى العام الذى يتولى التحقيق وجمع الدلائل لتوضيح الأسباب".

دور الاتصالات فى مراحل تطور الازمة:

- قبل حدوث الازمة: يكون دور الاتصالات هو استشعار الازمة و التنبؤ بها والعمل على

منع وقوعها واتخاذ الاجراءات الوقائية حتى يمكن تلافيها.

- أثناء الأزمة: دور الاتصالات هو تهيئة الظروف الملائمة للإدارة العليا للتعامل مع الأزمة من خلال اتخاذ الاجراءات التى تحد من الآثار الضارة للأزمة والعمل على تضييق نطاقها وذلك من حيث الاتصال بوسائل الإعلام والجمهور في الداخل للحصول على تفهم الرأي العام للمؤسسة وموقفها تجاه الأزمة.

- بعد حدوث الأزمة: يقع على عاتق الاتصالات التأكد من تخفيف الاضرار التى لحقت بالمؤسسة لإعادة سمعتها الى ما كانت عليه قبل الأزمة وذلك من خلال استخدام فنون وأدوات الاتصال المختلفة
محددات التعامل مع الأزمة:

هناك محددات عامة للتعامل مع الأزمات باختلاف أنواعها من أهمها:

1- تحقيق التكامل بين مختلف الأنشطة السياسية والاقتصادية والادارية ذات الصلة بالأزمة.

2- اشاعة مناخ ادارى يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات والاختصاصات الوظيفية على المستوى المركزى أو على المستوى الادارى.

3- المرونة في التشكيل التنظيمى للمؤسسات.

4- وضع سياسات عامة لكافة القضايا المتعلقة بإدارة الأزمة.

5- وضع التشريعات المتعلقة بقضايا الأزمات.

6- وضع أولويات وتوجيه اهتمام المجموعة والأفراد الى المشكلات الرئيسية واستخدام كافة وسائل الاتصال في اثاره الاهتمام بالأزمة وقياس ردود الفعل تجاه أساليب معالجتها.

7- بناء وتدعيم شبكة من الاتصالات الفعالة التى توفر المعلومات بالسرعة المطلوبة ومنها اجهزة الإعلام ووسائل الاتصال.

8- تحديد افضل الاساليب لتنمية وعى الرأي العام بمخاطر وتحديات الأزمة من خلال أساليب الاتصال الجماهيرية والاتصالات المباشرة.

9- توظيف الاتصال سواء الداخلى او الاتصال الجماهيرى في المشاركة الفعالة في مواجهة الأزمات.

10 - الاهتمام بسرعة نشر البيانات والمعلومات من خلال شبكة الاتصالات الخاصة بالأزمة.

تأثير البعد الإعلامى فى ادارة الأزمة

- 1- يتصل البعد الإعلامى فى ادارة الأزمات بعمليات الاتصال التى سبق الحديث عنها مع التمييز بين أنشطة وعمليات الاتصال وبين الاتصال الجماهيرى.
- 2- الاتصال يعد عنصرا رئيسيا فى أى مجتمع او مؤسسة، فهو يربط وحدات المجتمع، كما يربط بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية والخارجية وبهذا المعنى فالاتصال يشمل كل أنواع الاتصال (الشخصى، الجمعى والجماهيرى) وبالتالي تعتمد ادارة الازمة على كل هذه الانواع من الاتصال.
- 3- كلما اتسع نطاق الازمة كلما زادت أهمية البعد الإعلامى سواء على المستوى المحلى أو الدولى.
- 4- يتابع الجمهور ومتخذو القرار تطورات الازمة من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام من اخبار ومعلومات.
- 5- عمليات نقل المعلومات وقت الأزمات قد تتعرض بقصد أو بدون قصد - نتيجة طبيعة الأزمة - لقدر من التشويه نتيجة نقل المعلومات بشكل غير دقيق.
- 6- تأخر وسائل الإعلام عن نشر الاخبار والمعلومات عن الأزمات قد يزيد من حالة الارتباك والغموض التى يتسم بها موقف الازمة، وبالتالي تزداد فرص ظهور الشائعات.
- 7- فى وقت الأزمة ينتظر من وسائل الإعلام أن تعمل كمنظمات رئيسية للتحضير والاستعداد والاستجابة للمتغيرات المحيطة بالأزمة من خلال عدة وظائف:
 - التحذير
 - كسب التأييد
 - التعاطف
 - معاربة الشائعات
 - طمأنة الجمهور ودعوته للمشاركة فى جهود الانقاذ والاغاثة (فى حالة الكوارث).
 - مناقشة وتقييم جهود ادارة الازمة والكشف عن جوانب القصور وتحديد الدروس المستفادة (خاصة بعد انحسار الازمة).

أسس التعامل مع الإعلام في الأزمات:

- 1- التأكد من المعلومات التي يتم تقديمها الى وسائل الإعلام وقت الازمة.
- 2- التحقق من الوقت المناسب لتقديم المعلومات لكل وسيلة من وسائل الإعلام وكذلك التحقق من الشكل المناسب لنشر المعلومات من خلال هذه الوسائل.
- 3- عقد مؤتمر صحفي من خلال متحدث رسمي لنقل المعلومات الدقيقة الى وسائل الإعلام والرد على الاستفسارات والشائعات.
- 4- اعداد البيانات والتقارير والنشرات الإعلامية والصحفية طوال مراحل الأزمة.
- 5- ترتيب زيارة الإعلاميين والصحفيين الى مواقع الازمة.
- 6- تمكين ممثلي الإعلام من الوصول الى المسؤولين ومتخذي القرار في الازمة.

الإعلام وقت الأزمات يقوم بوظيفتين:

الوظيفة الأولى: أن يكون الإعلام انعكاسا لمجتمع الأزمة بمعنى ان يكون كما يرغب الأفراد معبرا عن احتياجاتهم فيحقق بذلك عنصر المصادقية مما يزيد من الاهتمام به والانجذاب اليه.

الوظيفة الثانية: ان يكون الإعلام موجها لمجتمع الازمة، بمعنى ان يكون كما يريد قادة المجتمع.

من هنا يستطيع الإعلام أن يحول كل فرد من متلقى للرسالة الإعلامية الى متفاعل معها ومتجاوب مع عناصرها من خلال القيام بسلوك معين، فضلا عن احداث وحدة الفكر العام للمجتمع وصياغة اتجاه عام متفق عليه.

أهمية دور الإعلام وقت الأزمات:

- 1- تعد الأزمات مادة ثرية لوسائل الإعلام الجماهيرية حيث تحظى بتغطية موسعة تستحيب لحاجة الجماهير الى المعرفة (وفقا لهاريسون تعد الأزمات والاحداث الطارئة جوهر لاختبار المؤثرة في الجماهير).

2- يعد الإعلام اداة رئيسية وفعالة من أدوات ادارة الازمة سواء على المستوى الداخلى او المستوى الخارجى.

يعد الإعلام مكونا رئيسيا من مكونات إستراتيجية مواجهة الازمة فهو أحد الوسائل التى تؤثر فى تشكيل معارف واتجاهات الرأى العام تجاه الازمة وذلك لوجود العوامل التالية:

- 1- التركيز الإعلامى الكبير الذى تحظى به الأزمات من قبل وسائل الإعلام.
- 2- اعتماد الافراد على وسائل الإعلام فى حالة غموض بعض القضايا لا سيما فى الأزمات والاحداث الطارئة.

3- توفر عنصر الاهمية فى بعض الأزمات لا سيما الأزمات ذات البعد الانسانى.

ما ينتظره المجتمع من الإعلام وقت الأزمات:

- 1- توفير قاعدة من المعلومات مركزية لتحديد البدائل المختلفة امام أجهزة صنع واتخاذ القرار فى التعرف على اتجاهات الرأى العام وخلق الوعى حسب الأولويات القومية.
- 2- المشاركة الفاعلة فى اجراءات جهود تجنب الأزمات ونشر الوعى.
- 3- المحافظة على الطمأنينة.
- 4- توعية الجمهور بأهمية الأدوار والأنشطة التى يمكن أن يقوم بها وقت الأزمات والعمل على تحفيز قيمة المشاركة.
- 5- التوعية بمصادر التهديدات والتحديات التى تواجه المجتمع وقت الأزمات.
- 6- الالتزام بالمصادقية فى تناول الاحداث المرتبطة بالأزمة (دون تضخيم او تقليل من شأن المخاطر المرتبطة بها).
- 7- العمل على تحقيق التآلف الاجتماعى لمواجهة مخاطر الازمة.
- 8- استمرارية دور الإعلام فى التغطية المباشرة والسريعة طوال مراحل الازمة وعرض الآراء المختلفة حول الأزمة.

المعايير والقواعد الإعلامية في تناول الأزمات:

- 1- الدقة وامتداد الرأي العام بالحقائق التفصيلية.
- 2- الاهتمام بالتصريحات ذات الطبيعة الرسمية والسياسية التي تساعد على تشكيل معارف واتجاهات الرأي العام تجاه الأزمة.
- 3- امكانية الاعتراف بالأخطاء ان وجدت.
- 4- سرعة نشر الحقائق اللازمة لخلق مناخ صحى يحتوى آثار الأزمة ويعمل على تخفيف حدتها.
- 5- التنوع في استخدام وسائل الإعلام بما يتناسب وخصائص الجمهور المستهدف.
- 6- تطبيق مفهوم الاتصال ذى الاتجاهين، حيث ان فتح قنوات اتصالية مع الجمهور يؤدي الى اشاعة مناخ من الثقة لدى الجمهور.
- 7- حماية النظام الداخلى من خلال تنمية الوعي وايجاد القناة لجعل القوى الشعبية متكاتفه ضد الأزمة.
- 8- الاهتمام بنقل الحدث من موقعه بالعمق والشمول الذى يساعد على فهم ابعاد الأزمة وتطوراتها وآثارها المختلفة.
- 9- الاهتمام بالتقارير والتحليلات والتعليقات الاخبارية عن الأزمة وتطوراتها.
- 10- الاهتمام بالمادة الوثائقية المصاحبة للغطية الإعلامية لا سيما التلفزيونية.
- 11- البعد عن مبدأ حجب المعلومات أو اخفائها بحيث تكون وسائل الإعلام هى الرابطة بين صانعى القرار فى الأزمة والمسئولين عن التعامل معها وبين الرأي العام.
- 12- الاهتمام بالوصول الى مواقع الاحداث واجراء الحوارات مع الشهود والمسئولين والشخصيات الرسمية، وكذلك الخبراء والسياسيين والمفكرين لربط المعلومات بعضها ببعض ومساعدة الرأي العام على تكوين رأى تجاه الأزمة.
- 13- الاهتمام بالمادة المصورة بالنسبة للتلفزيون.

دور الإعلام في المراحل المختلفة للأزمة:

- 1- مرحلة نشر المعلومات: في بداية الأزمة ليوالكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيد من المعلومات عن الأزمة وأبعادها وآثارها.
- 2- مرحلة تفسير المعلومات: تقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الأزمة والبحث في جذورها وأسبابها ومقارنتها بأزمات مماثلة (استخدام مواد إيضاحية مفسرة، عرض تحليلات وآراء الخبراء، عرض موقف المسؤولين وصانعي القرار تجاه الأزمة).
- 3- المرحلة الوقائية: لا يتوقف دور الإعلام على التغطية المباشرة والتفيرية، بل يمتد إلى ما بعد انتهاء الأزمة لتقديم وسائل الإعلام للجماهير طرق الوقاية واسلوب التعامل مع أزمات مشابهة.

استراتيجيات الإعلام في مواجهة الأزمات:

- 1- إستراتيجية التركيز: ويقصد بها استخدام وسائل إعلامية متعددة لتوصيل رسائل إلى جماهير منتشرة في مناطق جغرافية بعيدة (استخدام هذه الإستراتيجية ترتبط بتوفر امكانيات وموارد كبيرة).
- 2- الإستراتيجية الديناميكية- النفسية: تقترح هذه الإستراتيجية التركيز على عوامل إدراكية أو عاطفية للتأثير في الفرد والجماعة واستخدام استمالات عاطفية أو إثارة انفعالات ومخاوف بالتركيز على الاتجاهات والمعتقدات والنوايا السلوكية لحدث الاقناع المطلوب
- 3- الإستراتيجية الثقافية الاجتماعية: تقترح هذه الإستراتيجية تقديم رسائل إعلامية مقنعة تحدد أو تعيد تحديد قواعد السلوك لدى الأفراد والجماعات.
- 4- إستراتيجية بناء المعاني: تفترض هذه الإستراتيجية أن التأثير الإعلامي أو الاقناع يحدث عندما تنجح وسائل الإعلام في تعديل المعاني والصور والرموز المحيطة بالإنسان واكسابها معاني جديدة وبالتالي تصبح مهمة وسائل الإعلام لتحقيق الاقناع تعديل أو تغيير هذه الصور والرموز.
- 5- إستراتيجية الموقف المشكل: تقترح هذه الإستراتيجية مدخلا يقوم على ثلاثة جوانب لدراسة ردود أفعال الجماهير وعملية تشكيل الرأي وقت الأزمات وتقييم مدى

كفاءة وفعالية النظام الإعلامي في إدارة الأزمات (من خلال تحليل ثلاثة جوانب: أسباب الأزمة، نتائج الأزمة، الحلول المطروحة للأزمة).

6- إستراتيجية الاتصال الوقائي: تركز هذه الإستراتيجية على الجانب الوقائي في التصدي للأزمة وما يرتبط بها من انتشار للشائعات من خلال استخدام كافة وسائل الإعلام من أجل توعية المواطنين بمفهوم الشائعات والظروف المرتبطة بانتشارها والمخاطر الناجمة عنها وما تتضمنه من أكاذيب ومغالطات.

الادارة الإعلامية للأزمات واشكاليات التطبيق:

أولاً: اشكاليات ترتبط بخصائص وسمات الازمة:

1- تعدد الأطراف المرتبطة بالأزمة: تعدد الاطراف المرتبطة بالازمة يستدعى تعدد الانشطة الاتصالية والإعلامية أثناء الازمة وهي غالبا ما تفتقر الى التنسيق بحكم الموقف المربك للازمة وتعارض المصالح والاهداف خاصة مع اتساع نطاق الأزمة (الاجهزة المحلية والقومية، ادارات العلاقات العامة في المنظمات ذات الصلة، وسائل الإعلام المحلية والقومية والدولية).

2- ارتفاع حجم التهديدات والمخاطر المرتبطة بالأزمة: فضلا عن ضغط عنصر الزمن والمفاجأة والافتقار الى المعلومات مما يرفع درجة التوتر لدى الجمهور ويصبح اكثر ميلا الى تصديق الشائعات والدعاية المضادة، مما يستوجب التحرك السريع ونشر وتوصيل الرسائل التحذيرية وتكرارها من خلال رسائل بسيطة في صياغتها لتصل سريعا الى الجمهور.

3- ظهور آثار غير مقصودة وتداعيات غير متوقعة للرسائل الإعلامية: والادوار الاتصالية المختلفة، مثل زيادة الشعور بالخطر لدى الجمهور أو عدم الاستجابة للتحذيرات المختلفة لعدة أسباب منها:

أ- وجود مخاوف وتهديدات أكبر- من وجهة نظر الجمهور - من التهديد المرتبط بالتحذير في الرسالة الإعلامية.

ب- عدم فهم الرسائل الإعلامية لأسباب قد ترتبط بقصور في تصميم الرسالة أو قنوات التوصيل أو الموقف الاتصالي نفسه، أو عدم ادراك خصائص الجمهور.

ج- عدم الثقة في وسائل الإعلام والمصادر التي تطلق هذه التحذيرات.

ثانياً: اشكاليات تتعلق بغياب المعايير والضوابط المهنية للأداء الإعلامي:

1- اغفال عنصر التكامل في المعلومات المقدمة.

2- غياب الخلفية المعلوماتية الدقيقة عن الأزمة.

3- الافتقار الى الصور الحية للأحداث المرتبطة بالأزمة.

- 4- الافتقار لعنصر المتابعة.
- 5- البطء في نشر المعلومات والبيانات (مع ضرورة التمييز بين السرعة والتسرع).
- 6- عدم التحقق من دقة وصحة المعلومات.
- 7- عرض جانب واحد من الحقائق والمعلومات في التغطية الاخبارية (معيار النزاهة).
- 8- عرض جانب واحد من الآراء حول الأزمة في مرحلة التفسير والتحليل (معيار التوازن).

ثالثاً: اشكالية العلاقة بين الإعلام والسلطة السياسية وقت الأزمات:

تحدد العلاقة بينهما في اطار المحددات التالية:

1- العلاقة بين النظام السياسي والإعلام هي علاقة ارتباط وثيقة فمهما اختلف النظام السياسي فان الأداة الإعلامية تظل هي اداة التواصل الرئيسية بين السلطة السياسية والرأى العام ويزداد هذا الارتباط وقت الأزمات (على اختلاف الانظمة السياسية).

2- في وقت الأزمات ينتظر من وسائل الإعلام اقرار نودج تفاعلى بينها وبين الجمهور، وذلك لتدعيم النظام القائم في مواجهة التغيرات التى تحدثها الازمة مما يتطلب فتح قنوات اتصال مباشرة بين وسائل الإعلام والجمهور.

3- على القائمين بالاتصال وقت الأزمات التأكد من وصول المعلومات والبيانات الى الجمهور بالقدر المناسب ودون آراء مسبقة.

4- الالتزام بتدفق المعلومات دون وضع ما يعيقها من رقابة أو سيطرة مسبقة وهو أمر يتطلب من الإعلاميين أنفسهم تجنب الرقابة الذاتية في التعامل مع الاحداث، مع الاخذ في الاعتبار المحافظة على الامن الداخلى وسلامة المواطنين ومصالحهم الحيوية.

نموذج تفاعلى بين الإعلام والنظام السياسى فى المجتمعات الغربية وقت الأزمات:

يمر النموذج بثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: تدفق حر ومكثف للمعلومات والأخبار حيث تقوم وسائل الإعلام بدورها فى تحقيق مبدأ ديمقراطية الحصول على المعلومات والانباء (يصبح الحديث عن فرض أية قيود على وسائل الإعلام غير مقبول).

المرحلة الثانية: عندما تتضح الاساليب والاطراف الفاعلة فى الازمة تأخذ وسائل الإعلام مسافة بينها وبين الأحداث بحيث لا تعكس النمو المباشر والتطور الطبيعى للأزمة فحسب،

بل تقوم بتوجيه التغطية في اتجاه مصلحة الطرف الفاعل في الازمة أو بإخفاء بعض الحقائق لتحقيق هذه المصلحة.

المرحلة الثالثة: مع انتهاء الازمة تود وسائل الإعلام ممارسة الدور السياسى والاجتماعى لها بالكشف عن العلاقات والأسباب الخفية لازمة حتى وان أدى ذلك الى الاعتراف بوقوع وسائل الإعلام في بعض الاخطاء في اطار محاولة الابقاء على قواعد النظام الديمقراطى، حيث تصبح مسئولية مواجهة النفس تعبيرا عن الالتزام بأهداف ومبادئ النظام الديمقراطى.

محددات دور الإعلام لمواجهة هذه الإشكاليات:

- 1- التوازن في ادوار الإعلام خلال المراحل المختلفة للآزمة لتحقيق أكبر قدر من التنسيق والتعاون بين جهود وأنشطة الاتصال المباشر والاتصال الجماهيري، وكذلك بين الهيئات أو الجهات المختلفة ذات الصلة بالآزمة.
- 2- المبادرة بتقديم الأخبار والمعلومات لإشباع احتياجات الجمهور إلى المعرفة.
- 3- إبراز الجوانب الإيجابية والجهود التي تبذل لاحتواء الآزمة والحد من المخاطر والتأثيرات السلبية الناجمة عنها.
- 4- الحرص على إتباع الأساليب العلمية في التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم لجهود الاتصال.
- 5- الاهتمام بمعرفة آراء الجمهور وردود أفعاله تجاه الرسالة الإعلامية.
- 6- تحقيق التوازن بين الجوانب المعرفية والوجدانية في رسائل الإعلام للتأثير في اتجاهات الرأي العام.
- 7- التكامل في رسائل الإعلام بين الجوانب المختلفة للآزمة (الأسباب، النتائج، البدائل والحلول المطروحة).
- 8- الموازنة في رسائل الإعلام بين الآثار المباشرة وغير المباشرة للآزمة.
- 9- التركيز على ترتيب أولويات القضايا المرتبطة بالآزمة.
- 10- بناء الصور والرموز وتحديد الأنماط السلوكية السليمة للتعامل مع الآزمة.
- 11- العمل على نقل كل المعلومات المتاحة عن الآزمة بدقة خلال المراحل المختلفة للآزمة.
- 12- تفعيل الاهتمام بالقواعد والمعايير المهنية التي تنظم عمل القائمين على الإعلام وقت الأزمات.
- 13- الحرص في الرسائل الإعلامية على الاختصار واستخدام كلمات واضحة وبسيطة مع استخدام وسائل الإيضاح من صور ورسوم وخرائط ومواد مصورة.
- 14- الحرص على اللجوء إلى المصادر ذات المصداقية لدى الجمهور سواء على المستوى الرسمي أو غير الرسمي من الخبراء والمتخصصين.

الفصل الثالث

التخطيط الإعلامي لمواجهة الكوارث والازمات

دورة حياة الأزمة: The Crisis Life - Cycle

يشير تحليل الأزمات الى تشابه كبير مع النموذج البيولوجى فى دورة الحياة، حيث يمر الكائن الحى بمراحل مختلفة من الميلاد، ثم مرحلة النمو، والنضج وصولا الى مرحلة الانحدار والموت، ويمكن أن نستخدم دورة حياة الأزمة لتعبر عن كل مرحلة من مراحل دورة الحياة. فعين تظهر بوادر الازمة أو ميلادها يمكن أن تتدخل فنون الادارة لتحول دون أن تصل الأزمة الى مرحلة النمو والنضج، وفي هذه الحالة تستطيع الادارة الرشيدة ان تنهى الأزمة فى مهدها، والادارة الجيدة قد تتجح فى تجنب الأزمة قبل أن تولد بما يمكن أن نطلق عليه "اجهاض الازمة" Crisis Abortion.

وحين تتجاهل الإدارة معالجة الأزمة فى مهدها تكون الظروف مهيأة لميلاد الأزمة وموهها ووصولها الى مرحلة النضج التى تشكل تهديدا كبيرا لسمعة المنظمة. وإذا استطاعت المنظمة التصدى للمشكلات قبل أن تستفحل وتتحول إلى أزمات، فإنها سوف تتجنب التغطية السلبية Unsavory التى تقدمها وسائل الإعلام نتيجة نقص المعلومات وزيادة الغموض. ويجب أن ندرك ان بعض الأزمات لا يمكن تجنبها واحتواؤها فى مهدها.⁽¹⁾

تصنيف دورة حياة الأزمة:

يرى العلماء أن دورة حياة الأزمة تمر بثلاث مراحل:

- 1- ما قبل وقوع الأزمة: وهو ما يعرف باستشعار الأزمة واتخاذ الإجراءات الوقائية Proactive حتى يمكن تلافيها.
- 2- مواجهة الأزمة حال وقوعها: من خلال اتخاذ الإجراءات التى تحد من الآثار الضارة والعمل على تضيق نطاقها.
- 3- إجراءات ما بعد الأزمة: من خلال دراسة وتقييم ماذا حدث؟ وكيف حدث؟ ورسم سبل عدم تكرار أزمات مشابهة.

(1) Gonzalez Ferroero, A&C.B Pratt, How to Manage a Crisis Before or Whenever in hits, Public Relations Quarterly, Vol. 40, (1) Spring1995.

- يرى علماء آخرون أن دورة حياة الأزمة تمر بخمس مراحل رئيسية على النحو التالي:
- 1- مرحلة إشارات الإنذار Signal Detection: فغالبا ما يسبق الأزمة بعض علامات الإنذار المبكرة التي تنبئ باحتمال نشوب الأزمة، وعادة ما تحدث الأزمات نتيجة عدم الانتباه إلى تلك الإشارات.
 - 2- مرحلة الاستعداد والوقاية Preparation - Prevention: تعتمد هذه المرحلة على رسم سيناريوهات مختلفة لمواجهة الأزمات المحتملة وكيفية التعامل معها، والعمل على الحد من مخاطرها.
 - 3- مرحلة احتواء الأضرار Reactive: وهي مرحلة حدوث الأزمة، حيث يتم مراجعة الخطط الوقائية وإدخال التعديلات عليها في ضوء الموقف الفعلي للأزمة، وحجم التأثيرات الناجمة عنها والعمل على استعادة النشاط.
 - 4- مرحلة استعادة النشاط Recovery: تشتمل على إعداد وتنفيذ برامج تستهدف استعادة الصورة الذهنية الإيجابية عن المنظمة من خلال استمرار الأنشطة الاتصالية التي تساعد على ذلك.
 - 5- مرحلة استيعاب الدروس المستفادة Learning: وتتضمن رصد وتقييم حصيلة الخبرات التي اكتسبتها المنظمة نتيجة وقوع الأزمة وكيفية التعامل معها.
- وقد أدى التطور السريع في تكنولوجيا الاتصال وانتشار القنوات الفضائية، وقواعد البيانات، وشبكات المعلومات مثل شبكة الانترنت بما تحقّقه من تدفق سريع للأخبار والمعلومات وما تنطوي عليه من معلومات دقيقة وغير دقيقة عن المنظمة تنشرها وسائل الإعلام على نطاق واسع، إلى ضرورة حرص المنظمات على مراقبة هذه الوسائل الجديدة الواسعة الانتشار بأن تعمل على إقامة روابط إيجابية معها وإمدادها بالمعلومات الدقيقة أولا بأول فيما يعرف باتصالات الأزمة⁽¹⁾.

(1) حسن عماد، عادل عبد الغفار، الإعلام والمجتمع في عالم متغير، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، يناير 2008.

الاتصالات ودورها في المراحل المختلفة للأزمة:

تعرف اتصالات الأزمة بأنها "كافة الأنشطة الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة فيها، بما في ذلك أنشطة العلاقات العامة والأدوار الاتصالية التي تقوم بها المنظمات أثناء مراحل الأزمة، وكذلك الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها وسائل الإعلام".

يمكن حصر دوافع الاهتمام باتصالات الأزمة في الدوافع التالية:

1- تزايد عدد الأزمات التي تعاني منها المنظمات والمؤسسات المختلفة في المجتمع في السنوات الأخيرة.

2- تزايد اهتمام وسائل الإعلام بتغطية أخبار الأزمات والأخطار الصناعية والبيئية والسياسية المحدقة بالجمهير، واللجوء إلى تغطيتها بعمق من خلال تقارير تقصى الحقائق.

3- التأثير العميق للأزمات على المجتمع ومؤسساته وهيئاته.

4- تحظى الأزمات والكوارث بتغطية واسعة من قبل وسائل الإعلام باعتبارها من الأخبار السلبية التي تحقق الانتشار لوسائل الإعلام وتلبى حاجة الناس إلى المعرفة.

5- تستقطب الأزمات اهتمام السياسيين وجماعات المصالح الخاصة.

6- تأثير الأزمة لا يقف مردوده السلبي عند حد منظمة بعينها، بل قد يتجاوز إلى التأثير على قطاعات كاملة في المجتمع.⁽¹⁾

دور الإعلام والاتصالات في المراحل المختلفة للأزمة:

ينطلق دور الإعلام والاتصالات في المراحل المختلفة للأزمة أو ما يطلق عليه دورة حياة الأزمة من ثلاثة مبادئ رئيسية هي:

1- إدارة القضايا التي تثيرها الأزمة Issues Management.

2- التخطيط لمنع الأزمة. Planning-Prevention .

(1) Gonzalez Ferrero, & Partt, op cit pp 26-29

3- الانجاز والعمل على انحسار الأزمة..Implementation

المرحلة الأولى: دور الإعلام والاتصال في إدارة القضايا المتعلقة بالأزمة:

1- مراقبة البيئة والبحث في الأفكار السائدة والاتجاهات المتعلقة بالمشكلات أو العناصر التي تنبئ بوقوع الأزمة.

2- تجميع معلومات عن القضايا التي يحتمل أن تسبب مشكلات أو أزمات بالنسبة للمنظمة.

3- تطوير إستراتيجية اتصال تستهدف منع حدوث الأزمة أو إعادة توجيه القضايا وأطراف الأزمة على النحو الذي يمنع وقوع الأزمة.

المرحلة الثانية: دور الإعلام والاتصال في المشاركة في التخطيط لمنع الأزمة:

1- وضع سياسة وقائية لمنع الأزمة من خلال تناول ومناقشة أبعاد المواقف والمشكلات التي تؤدي إلى احتمال وقوع الأزمات والتنبيه إليها.

2- إيجاد قنوات من الاتصال بين وسائل الإعلام وفريق إدارة الأزمة في المنظمة.

3- الوصول إلى ممثلي المنظمة للتعامل مع الإعلام وتوصيل الحقائق إلى الجماهير.

4- تصميم رسائل اتصالية للجمهور المستهدف لتوضيح مواقف الأطراف المعنية من الأزمة والجهود المبذولة لاحتواء المشكلة وإبراز الحلول المطروحة.

المرحلة الثالثة: إدارة الأزمة:

1- العمل على استمرار التدفق السريع للمعلومات والبيانات المتعلقة بالأزمة.

2- تقييم استجابة المنظمة للأزمة من خلال رؤية الخبراء والمتخصصين في سيناريوهات مواجهة الأزمة وفعاليات التعامل معها من جانب المنظمة.

3- إبراز أسباب تطور الأزمة وأبعادها، وأبعاد التأثيرات التي يمكن أن تحدثها.

4- توعية الجمهور بأساليب مواجهة الأزمة وتداعياتها والأدوار والوظائف المطلوبة منه للمساهمة في احتواء آثار الأزمة.

- 5 إعداد وتنفيذ رسائل اتصالية وإعلامية تفسر الأزمة وتعرض طرق مواجهتها والأنشطة المبذولة من قبل الجهات المعنية بالأزمة لاحتواء آثارها.
- المرحلة الرابعة: دور الإعلام والاتصال بعد انحسار الأزمة The Post Crisis:
- 1- الاستمرار في جذب اهتمام الجمهور نحو الجهود والأنشطة المبذولة لاحتواء الأزمة.
 - 2- الاستمرار في رصد ومتابعة تداعيات الأزمة حتى تقل حدتها أو تختفى.
 - 3- الاستمرار في تزويد الجمهور بالمعلومات حول إجراءات مواجهة الأزمة وتحليل مدى ملاءمة هذه الإجراءات وقدرتها على عدم تكرار الأزمة في المستقبل من خلال الخدمات التفسيرية والتحليلية من جانب الخبراء والمتخصصين.
 - 4- رصد ردود الأفعال الرسمية والشعبية واتجاهاتهم لتجنب أزمات مستقبلية.
 - 5- تطوير إستراتيجية اتصال تستفيد من الخبرة الحالية في مواجهة الأزمة للاستعانة بها والبناء عليها في مواجهة أزمات مشابهة لتحديد النقاط السلبية والإيجابية للأنشطة الاتصالية والإعلامية المستخدمة.⁽¹⁾
 - 6- طرح بعض الأسئلة المهمة لتقييم الأداء الإعلامي في مراحل الأزمة من أهمها:
هل تمت الاستجابة الإعلامية للأزمة بالسرعة والفعالية المطلوبة؟
- هل تم العمل وفق خطة اتصالية منظمة؟
ما نوعية الفئات التي استهدفتها الرسائل الإعلامية والاتصالية وهل وصلت إليهم وكانت ملاءمة لهم؟
- هل تم تجاهل فئة معينة من الجمهور؟
ما نوعية الرسائل الإعلامية والأساليب المنطقية والعاطفية التي تم توجيهها للجمهور وهل تتلاءم مع المراحل المختلفة للأزمة؟
ما حجم التغطية الإعلامية للأزمة وهل كان كافياً لتلبية احتياجات الجمهور للمعرفة والتوعية بأبعاد الأزمة وتداعياتها؟

(1) محمود يوسف، تخطيط برامج الأزمات، مجلة الدراسات العليا، القاهرة، كلية الدراسات العليا بأكاديمية مبارك للأمن، العدد التاسع من يوليو 2003 ص 134 - 136.

- هل تم عرض أخبار غير دقيقة أو شائعات وما الوسائل التي استخدمت لمعالجة هذا الأمر ولمنع عدم تكراره؟

- هل كانت الكوادر الإعلامية على دراية بالأزمة وأبعادها وقدرة على التعامل معها.⁽¹⁾

(1) أديب خضور، الإعلام والأزمات، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 1999، ص 74.

عناصر الاتصال ودورها في المراحل المختلفة للأزمة:

- 1- المرسل: تتحدد مهام وقت الأزمات وخلال المراحل المختلفة لتطورها فيما يلي:
 - المحافظة على قيم المجتمع وتماسكه وقت الأزمة.
 - العمل على تحقيق الإجماع أو الاتفاق على الأهداف الرئيسية.
 - معرفة ودراسة طبيعة وخصائص الجمهور الذي يتوجه إليه.
 - الإلمام بمفهوم الأزمة وأهمية الدور الإعلامى في التعامل معها.
 - فهم مدى تأثير الأشكال الإعلامية وتأثيرها، بحيث يوظف تلك الأشكال طبقاً لطبيعة ونوعية الأزمة والمرحلة التى تمر بها.
 - التعرف على إمكانيات كل وسيلة إعلامية وقدرتها في التعامل مع الأزمة لتوظيف كل منها طبقاً لطبيعة الأزمة ومراحلها والعمل على إيجاد التنسيق بينها.
- 2- الرسالة الإعلامية: توجد عدة اعتبارات تتعلق بمحتوى الرسالة لابد من مراعاتها عند التعامل الإعلامى مع الأزمات في مراحلها المختلفة من أهمها:
 - إثارة اهتمام الجمهور لتنشيط عنصر المشاركة.
 - الحرص على صياغة الرسالة بدقة وإبراز المطلوب من الجمهور للمساهمة في مواجهة الأزمة وتداعياتها.
 - البساطة والوضوح في صياغة الرسالة لتصل الى الجمهور العام.
 - ان تتلاءم مع طبيعة الوسيلة التى تبث من خلالها.
 - ان ترتبط بالإستراتيجية والأهداف العامة المتبعة لمواجهة الأزمة خلال مراحلها المختلفة.
- 3- الوسيلة الإعلامية: ان تحقيق مبدأ الوحدة والتنوع في أداء وسائل الإعلام مسألة مهمة في إدارة الأزمات، وذلك مما يتطلب فهم خصائص كل وسيلة من هذه الوسائل، فقد تكون الإذاعة الأسرع والأكفاً في تقديم المعلومة، بينما يكون التلفزيون الأفضل في تقديم حدث مصور وموثق، والصحافة أكثر مقدرة على معالجة الأحداث والتطورات بعمق وتحليلها وتفسيرها.

4- المستقبل: يرتبط نجاح الإعلام في التعامل مع الأزمات بمدى قدرة الجمهور على الاستجابة للرسالة الإعلامية وفك رموزها والتفاعل معها، وفقا لثقافته. ومفاهيمه ومعتقداته وتطلعاته الخاصة وتحيزاته وتوجهاته السياسية وغيرها من العوامل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند صياغة الرسالة الإعلامية وقت الأزمات.⁽¹⁾

مهام الإعلام في المراحل المختلفة للآزمة:

يختلف تناول الإعلامى للآزمات باختلاف المراحل التى تمر بها الآزمة، حيث يقوم الإعلام بمهام ووظائف وأدوار تختلف باختلاف هذه المراحل كالتالى:

1- مرحلة نشر المعلومات: وهى المرحلة التى تبدأ مع بداية ظهور الآزمة حيث يقوم الإعلام بدور حيوى فى التعرف بالآزمة وإمداد الجمهور بالمعلومات والبيانات عنها ليواكب رغبة الجماهير فى مزيد من المعرفة واستجلاء الموقف عن الآزمة وأبعادها.

2- مرحلة تفسير المعلومات: حيث تقوم وسائل الإعلام فى هذه المرحلة بتحليل عناصر الآزمة والبحث فى جذورها وأسبابها ومقارنتها بآزمات مماثلة، وهنا تفسح وسائل الإعلام المجال أمام كل ما يساعد على استجلاء الحقائق وتوضيحها، سواء من مواد إيضاحية مفسرة، أو من تحليلات وآراء الخبراء والمحللين طبقا لطبيعة الآزمة ومجالها وحدود آثارها، وكذلك تتعرض وسائل الإعلام لموقف المسؤولين وصانعى القرار تجاه الآزمة وسبل التعامل معها لاحتواء آثارها.

3- المرحلة الوقائية: وهى مرحلة ما بعد انحسار الآزمة، حيث لا يتوقف دور وسائل الإعلام على مجرد تفسير الآزمة والتعامل مع عناصرها وتطوراتها، بل يجب أن يتخطى الدور الإعلامى هذا البعد لتقدم وسائل الإعلام للجماهير طرق الوقاية وأسلوب التعامل مع آزمات مشابهة.

وهذه المهام والأدوار التى يقوم بها الإعلام خلال المراحل المختلفة للآزمة تتطلب الالتزام ببعض الضوابط والمحددات التى تزيد من فعالية الرسالة الإعلامية فى مواجهة الآزمات.⁽²⁾

(1) هويدا مصطفى، الإعلام والأزمات المعاصرة، القاهرة، دار المحروسة للنشر، 2010، ص 33.

(2) هويدا مصطفى، دور الإعلام فى الأزمات الدولية، القاهرة، مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر، 2000، ص ص 28 34..

عناصر التخطيط الإعلامى لإدارة الأزمات فى مراحلها المختلفة:

تختلف الخطط الإعلامية لإدارة الأزمات باختلاف طبيعة ونوع الأزمة من ناحية، وطبيعة ومسئوليات وإمكانيات الجهة أو الهيئة التى تواجه موقف الأزمة من ناحية أخرى، ورغم الاختلاف بين الخطط الإعلامية، إلا أن هناك عناصر أساسية مشتركة متفق عليها بين الخبراء والباحثين يجب أن تقوم عليها أى خطة إعلامية لإدارة الأزمة وهى كالتالى:

الخطوة الأولى تحديد الأهداف العامة والخاصة للخطط الإعلامية فى المراحل المختلفة للأزمة:

إذا كانت أغلب الأزمات تمر بخمس مراحل أساسية هى:

- اكتشاف إشارات الإنذار.

- الاستعداد والوقاية.

- احتواء الأضرار أو الحد منها.

- استعادة النشاط تعامل.

- التعلم.

فإن الإعلام يمكن أن يقوم بادوار مهمة فى كل مرحلة من هذه المراحل الخمس فى عمر الأزمة، بما يعنى ان الخطوة الإعلامية لمواجهة الأزمة لا تبدأ مع انفجار الأزمة، بل أنها يجب أن تسبق هذه المرحلة بحيث تعالج مرحلة ما قبل الأزمة أو اكتشاف إشارات الإنذار، ثم مرحلة الأزمة، وأخيرا مرحلة ما بعد الأزمة.

الخطوة الثانية تحديد الجماهير المستهدفة:

كل أزمة لها جمهورا خاصا بها حسب طبيعة ونوعية كل أزمة، فالأزمات المجتمعية العامة تكون محل اهتمام الجمهور العام، والأزمات المحلية المحدودة لها جمهورها الخاص وكذلك نطاق الأزمة وحدودها قد يختلف فقد ينحصر نطاق الأزمة فى المستوى الداخلى أو قد يتسع فيشمل نطاقا جغرافيا أكبر لا يقتصر على الحدود المحلية بل قد يتسع آثارها ليشمل إقليم أو عدة

دول فيما يعرف بالآزمات الدولية، ولكل مستوى من هذه المستويات جمهور له خصائص معينة يجب أخذها في الاعتبار ويتوقف نجاح الإعلام على مدى إدراك هذه الخصائص والتعامل معها.

الخطوة الثالثة تحديد الوسائل والإمكانيات المتاحة:

تتطلب الخطوة الإعلامية لمواجهة الآزمات إلى إمكانيات مادية وفنية وعناصر بشرية مدربة وهذه العناصر البشرية تمثل عنصرا رئيسيا لنجاح الخطوة الإعلامية.

الخطوة الرابعة إعداد الرسالة الإعلامية:

هناك شروط ومعايير عامة متفق عليها فيما يتعلق بإعداد الرسالة الإعلامية الفعالة لإدارة الأزمة من أهمها:

- إشباع احتياجات الجمهور الى المعرفة.
 - مصداقية المصدر سواء شخص أو وثيقة طابع رسمي أو غير رسمي، ومدى الثقة في المصدر.
 - الحديثة أو الفورية.
 - الدقة والموضوعية في نقل الأفكار والأخبار والتصريحات.
 - البعد عن المبالغة والالتزام بالحياد.
 - إبراز الجوانب الإنسانية دون إثارة أو مبالغة أو استغلال لمعاناة الجمهور أثناء مواجهة الآزمات أو الكوارث أو الحروب.
 - الوضوح والضمنية بحيث تكون الرسالة الإعلامية واضحة ومحددة ومنطقية، مع إبراز النتائج والأهداف والاعتماد على الأدلة والحجج المنطقية.
 - استخدام الاستمالات العاطفية للترغيب في إتباع سلوك معين لمواجهة الأزمة.
 - تكرار المضمون مع تنويع شكل الرسالة حتى تتلاءم مع الأنماط والخصائص المختلفة للجمهور، وكذلك حتى تتناسب مع كل مرحلة من مراحل تطور الأزمة.
 - الاعتماد على عناصر معينة منذ اللحظات الأولى لوقوع الأزمة تتضمن:
- 1- المبادرة بتقديم الأخبار والمعلومات عن الأزمة.

2- أن تتضمن القصة الإخبارية الإجابة على تساؤلات (ماذا حدث؟ كيف حدث؟ لماذا حدث؟ ما هي الإجراءات المتخذة للتعامل مع الأزمة؟ ما هي الخطوات القادمة؟ ما هي الحلول المقترحة؟).

3- إبراز الجوانب الإيجابية في تغطية الأزمة لما لذلك من آثار إيجابية على الجمهور الروح المعنوية.

4- الاختصار واستخدام كلمات واضحة وبسيطة، بالإضافة إلى استخدام الصور والرموز والخرائط التوضيحية.⁽¹⁾

دور الإعلام في مواجهة الشائعات خلال المراحل المختلفة للأزمة:
هناك اتفاقاً ضمنياً على أهمية دور الإعلام في نشر الشائعات أو مواجهتها والقضاء عليها وهذا الدور يرتبط بمجموعة من العوامل منها طبيعة وحدود التأثير الإعلامي، طبيعة النظام الإعلامي، طبيعة ومضمون وشكل الشائعة وأخيراً مدى المصادقية التي تتسم بها وسائل الإعلام لدى الجمهور.

1- طبيعة وحدود التأثير الإعلامي: مرت بحوث التأثير بتطورات عديدة أدت إلى تغيير المفهوم الذي ظل سائداً مع بدايات القرن العشرين والذي كان يذهب إلى أن وسائل الإعلام تمتلك قدرة غير محدودة على التأثير في الجمهور بظهور، حيث ظهرت اتجاهات ودلائل جديدة تشير إلى أن هذا التأثير تحكمه عدة عوامل ترتبط بالاستعدادات الشخصية والمواقف الاجتماعية والاستعدادات المسبقة وكذلك التأثير التراكمي على المدى البعيد ودور العوامل الوسيطة وأخيراً طبيعة المضمون الذي تقدمه وسائل الإعلام والذي يحدث التأثير.⁽²⁾
لذا اقترحت بحوث التأثير الاهتمام بالآثار المعرفية لوسائل الإعلام أكثر من الآثار الإقناعية، والتمييز بين التعرض لوسائل الإعلام والانتباه أو إدراك المضمون الإعلامي.

2- طبيعة النظام الإعلامي: إن كل مجتمع يفرز النظام الإعلامي الخاص به والذي يضع الإطار العام المحدد لوظائف الإعلام ودوره.
وهناك خمسة أبعاد لمفهوم النظام الإعلامي هي:

(1) محمد شومان، الإعلام والأزمات، مدخل نظري وممارسات عملية، الطبعة الثانية، القاهرة دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2006، ص 67 89.

(2) Denis Macquail, The influence of Mass Media, Morris Janavitz and Paul Hirsch (eds) Reader in Public Opinion and Mass Communication, third edition, New York, The Free Press, 1981, pp 260 265

- الفلسفة الإعلامية التى يقوم عليها النظام الإعلامى وهى مجموعة المبادئ والأسس الفكرية.
- السياسات الإعلامية وهى البرامج التطبيقية للفلسفة الإعلامية.
- الإطار القانونى الذى يترجم الفلسفة الإعلامية إلى تشريعات تحكم عمل المؤسسات الإعلامية.
- البنية الاتصالية الأساسية وتشمل مستوى تكنولوجيا الاتصال والكوادر البشرية والإمكانيات المادية.

- الممارسات الإعلامية فى الواقع الفعلى⁽¹⁾.

- 3- طبيعة مضمون وشكل الشائعة: توجد تقسيمات عديدة للشائعة تختلف باختلاف المعيار المستخدم، وبحسب دراسات الشائعة فإن هذا المضمون والشكل يتغير باستمرار، كما أن طبيعة القضايا التى يهتم بها الجمهور تؤثر فى درجة ومستوى اهتمامه بما يثار حول هذه القضايا وبالتالي درجة اهتمامه بالشائعة، وهذا الاهتمام يؤثر فيه عدة اعتبارات هى:
 - أن القضايا والموضوعات محل اهتمام الجمهور لا تتساوى فى أهميتها.
 - أن القضايا المتصلة بالآراء والاتجاهات والمعتقدات، وخاصة التى ترتبط بالدين والانتفاء القومى تتسم بدرجة كبيرة من الثبات.
 - يزداد دور وسائل الإعلام فى التأثير وتشكيل الرأى العام من خلال نقل الحقائق والمعلومات عن الأحداث والقضايا الخارجية، بينما يقل هذا الدور فى الأحداث والقضايا الداخلية حيث يتوفر للأفراد وسائل معرفة أخرى.
 - يزداد ميل الأفراد الى معرفة الأخبار وتبادل المعلومات والآراء أثناء الأحداث غير العادية أو الأزمات.

- أن القضايا التى تتصل بالجوانب الثقافية فى المجتمع (الدين، اللغة، الهوية، القيم) وبالمصالح الاقتصادية للأغلبية، عادة ما تحظى باهتمام الجمهور وتؤثر فى تكوين الرأى العام كما تحتل أولوية اهتمام وسائل الإعلام المختلفة⁽²⁾.

- 4- أحكام المصدقية: أثبت كثير من بحوث التأثير الإعلامى أن قوة تأثير الإعلام تزداد عندما تكون المصادر ذات مصداقية، فمصدقية وسائل الإعلام لدى الجمهور أصبحت

(1) محمد شومان، مرجع سابق، ص 110 111.

(2) محمد شومان، دور الإعلام فى تكوين الرأى العام، حرب الخليج نموذجاً، القاهرة القاهرة، المنتدى العربى للدراسات والنشر، 1998.

شرطاً ضرورياً لتعرض واستخدام الجمهور لهذه الوسائل، وإمكانية الاقتناع أو التأثير بما تقدمه وهو ما يثار عند التعرض للشائعات حيث يتوقف درجة تصديقه أو تأثره بالشائعة وفقاً لدرجة مصداقية وسائل الإعلام لديه.

- الاستراتيجيات الإعلامية للمواجهة الشائعات في المراحل المختلفة للأزمات:
- تحدد السياسات الإعلامية للنظام الإعلامى أهداف وآليات عمل الإعلام للتصدي للشائعات التى تنشط وقت الأزمات، وهذه الاستراتيجيات تتحدد فيما يلى:
- 1- إستراتيجية التركيز: ويقصد بها استخدام وسائل إعلامية متعددة لتوصيل رسائل الى جماهير منتشرة في مناطق جغرافية بعيدة وهى الإستراتيجية التى تستخدم في مواجهة الأزمات والكوارث
 - 2- الإستراتيجية الديناميكية- النفسية: وتقتصر هذه الإستراتيجية التركيز على عوامل ادراكية أو عاطفية للتأثير في الفرد والجماعة باستخدام استمالات عاطفية أو إثارة انفعالات ومخاوف مع التركيز على أهمية المعتقدات والاتجاهات والنوايا السلوكية
 - 3- الإستراتيجية الثقافية الاجتماعية: تقترح هذه الإستراتيجية تقديم رسائل إعلامية مقنعة تحدد أو تعيد تحديد المتطلبات الثقافية وقواعد السلوك لدى الأفراد والجماعات داخل المجتمع، بحيث يؤدي ذلك الى تعديل في السلوك الاجتماعى فإقناع الفرد يأتي عبر إحداث تعديل في الضوابط الاجتماعية والثقافية داخل المجتمع وإعادة صياغتها.
 - 4- إستراتيجية بناء المعانى: تفترض هذه النظرية ان التأثير الإعلامى أو الإقناع يحدث عندما تنجح وسائل الإعلام في تعديل المعانى والصور والرموز المحيطة بالإنسان، وإكسابها معانى جديدة
 - 5- إستراتيجية الاتصال الوقائى: كشفت اغلب الدراسات أن الاستراتيجيات الإعلامية المستخدمة لمواجهة الشائعات تعمل بعد ظهور وتداول الشائعة، أى أن لها طابع دفاعى، من هنا ظهرت الحاجة الى تطوير إستراتيجية وقائية تستخدم كافة وسائل الإعلام من أجل توعية المواطنين بمفهوم الشائعات والظروف المرتبطة بنشأتها وتطورها والمخاطر الناجمة عنها، وكيفية تحليلها للكشف عما تتضمنه من أكاذيب ومغالطات، وتعتمد هذه الإستراتيجية على التعاون والتنسيق بين وسائل الإعلام والمؤسسات التعليمية والتربوية وأجهزة وإدارات الإعلام الأمنى وفريق إدارة الأزمة ولجان رصد ومتابعة الشائعات.

وتسعى إستراتيجية الاتصال الوقائي إلى تحقيق أهداف تربوية على المدى البعيد، مع إبقاء المجتمع ومؤسساته في حالة وعى ويقظة بمناخ الشائعات وأساليب ووسائل ترويجها

6- إستراتيجية الموقف المشكل: تقدم هذه الإستراتيجية طريقة منظمة لعمل وسائل الإعلام وتقييم مدى دقة المعلومات التي تقدمها حول الموقف المشكل.

والفرضية الأولى التي تقوم عليها هي:

- دراسة الأزمة ذاتها

- دراسة وظائف الإعلام في حل الأزمة

أما الفرضية الثانية: فتقترح مخطط من ثلاث نقاط للتعامل الإعلامي مع الأزمة يهتم بدراسة وعرض وتحليل الجوانب الثلاث التالية:

- نتائج المشكلة أو الأزمة

- أسباب المشكلة أو الأزمة

- الحلول المطروحة للمشكلة أو الأزمة⁽¹⁾.

وهذه الاستراتيجيات الست تستخدم كلها أو بعضها لمواجهة الشائعات التي تظهر خلال المراحل المختلفة للأزمة.

(1) محمد شومان، الإعلام والأزمات، مرجع سابق، ص 115 120.

أهمية الإعلام في تغطية الكوارث والأزمات:

- يشهد العالم تزايداً في التغطية الواسعة والمباشرة للأزمات والكوارث والأضرار التي تحدثها في كافة أنحاء العالم، فهي لا تخلف أضراراً آنية وحسب، بل تنتج مجموعة من الآثار الاجتماعية والبيئية والاقتصادية من شأنها إعاقة مسيرة التنمية في أي دولة.

- وقدما كانت تغطية الإعلام للكوارث والأزمات مكتفية بتوفير بعض الصور ومعلومات أولية عن الحدث، لكن مع وجود إعلام جديد ونشره الفوري للصور بمواقع التواصل الاجتماعي واليوتيوب، أصبحت هذه الأحداث مادة للجدل والنقد الشعبي في المجتمع، وتثير الكثير من الغضب على بعض الجهات والمؤسسات إذا لم تحسن التعامل مع هذه الأحداث.

- فوجود هذا الإعلام الجديد أصبح يشكل ضغطاً على وسائل الإعلام التقليدية يفرض عليها توفير العديد من الإجابات والتغطيات الفعالة بعيداً عن الاكتفاء بنقل التصريحات الرسمية أو صور الحدث التي أصبحت متاحة في هذه المواقع.

كما تزايد الاهتمام الإنساني بمتابعة أخبار الكوارث وجهود الإغاثة، "إعلام الأزمات والكوارث" الذي أصبح شريكاً أساسياً في تحسين السلامة العامة والتخفيف من العواقب والآثار التي تخلفها.

- وأصبح استخدام وسائل الإعلام الحديثة - نسبياً - كالرسائل النصية القصيرة وشبكة الإنترنت يسهم إسهاماً كبيراً في التخفيف من آثار الكارثة وأضرارها، وفي سرعة الوصول إلى المنكوبين ذوي الحالات الخطرة، ولأسيما أن الكارثة يصاحبها أضرار كبيرة كانقطاع شبكة الكهرباء، وانعدام طرق الاتصال بين المعنيين عن جهات الإنقاذ والمنكوبين.

- وتفيد هذه الوسائل في الإسراع عن الإبلاغ بحدوث الكارثة إلى أكبر شريحة ممكنة من الجمهور، إضافة إلى إعلام الدول والجهات الإقليمية والدولية، وهذا يسهم في الحد من حدوث خسائر مادية ومعنوية في المنطقة التي ضربتها الكارثة والمناطق القريبة المجاورة لها، وفي الإسراع في إطلاق حملة طوارئ رسمية وشعبية، وفي إرسال المعونات المختلفة إلى المنطقة المنكوبة.

- تؤدي الكيفية التي تتصرف بها وسائل الإعلام تجاه الكارثة وطرق معالجتها، إضافة إلى كيفية استخدامها في الحد من تداعياتها، دوراً مهماً في تخفيف حدة الأضرار الناجمة عن الكارثة، أو قد تؤدي - إذا استخدمت بصورة سلبية - إلى زيادة حدتها وآثارها السلبية.
- ويستجيب الناس للتعامل مع الكوارث عندما يدركون مدى أضرارها، ويحدد هذا الإدراك عوامل عدة في مقدمتها العوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية.
- للإعلام في تغطيته للكوارث والأزمات - باختلاف أنواعها - دوران، الأول إيجابي، يتمثل في توجيه الاهتمام نحو الأزمة أو الكارثة والثاني سلبي يتمثل في الضغط الذي تمارسه وسائل الإعلام على الجهات التي تقوم بأعمال الإنقاذ الإنساني والذي قد يؤدي إلى أخطاء في التنفيذ، والتسرع أحياناً في بث أخبار ومعلومات غير دقيقة مما يؤدي إلى مزيد من الارتباك.
- تقييم الأداء الإعلامي في مواجهة الكوارث والأزمات:
- يتعامل الإعلام مع الكوارث والأزمات تعاملًا أنيًّا ينتظر وقوع الكارثة كما تفتقد التغطية الإعلامية في كثير من الأحيان الرؤية والقدرة على تحديد ما هي الأسئلة التي يجب أن تبحث عن إجابات حول الكوارث حتى لو تأخرت في الحصول عليها.
- مما يستدعي أن يقوم الإعلام بدوره في التوعية قبل وقوع الكارثة من خلال:
- تدعيم الاتجاه إلى "الإعلام الوقائي" للحد من الآثار السلبية للكارثة أو الأزمة.
- الاستجابة السريعة والفعالة في التعامل مع الكوارث والأزمات.
- الابتعاد عن المعالجة المثيرة.
- الالتزام بالمعالجة المتكاملة.
- العمل على تقليل الفجوة بين المواطن والجهات المسؤولة.

أنواع المعالجة الإعلامية للكوارث والأزمات:

أولاً: المعالجة المثيرة:

- وهي التي تستخدم أسلوباً يعتمد على التغطية المستندة إلى التهويل والإثارة والمعالجة السريعة والسطحية، والتي ينتهي اهتمامها بالكارثة بانتهاء الحدث.
- هذه المعالجة لا تقدم للجمهور ما يشبع رغبته ولا تحقق الأهداف العامة للإعلام، كما أنها تؤدي إلى تضليل الجمهور وتشويه وعيهم.
- ثانياً: المعالجة المتكاملة:

- وهي المعالجة التي تتعرض للجوانب المختلفة للكارثة أو الأزمة، وتغطي كل الأمور المتعلقة بها وتسلط الضوء على جوانب عدة، وتتسم هذه المعالجة بالعمق والشمولية والمتابعة الدقيقة، وتستخدم لأجل ذلك أحد الأسلوبين:
- النمط العقلي: الذي يقوم على أساس تقديم المعلومات الصحيحة والموثقة.
- النمط النقدي: الذي يقوم على أساس تقديم المعلومات مع محاولة إشراك الجمهور المتلقي.

سمات المعالجة الإعلامية المتكاملة للكوارث والأزمات

تهدف المعالجة المتكاملة إلى:

- تكوين موقف متكامل.
- خلق وعي عميق بالكارثة أو الأزمة من خلال المعرفة العلمية السليمة لمعطياتها،
- مراعاة مستويات أو خصائص الجمهور.
- الاعتماد على كوادِر إعلامية مؤهلة.
- التغطية المتكاملة هي "صناعة اقصة متكاملة للحدث، وجمع خيوط المشكلة وبعض المعلومات الغائبة ليس من أجل إدانة جهة أما ومسؤول محدد وإنما لصناعة مادة إعلامية

تُوجد وعياً اجتماعياً بهذه الكوارث فلا تتوقف التغطية الإعلامية عند المعلومات الأولية، بل البحث عن أكثر من رواية وشاهد والاجابة عن كافة التساؤلات حول الكارثة (متى؟ أين؟ كيف؟ لماذا؟ ما حجم الآثار المترتبة؟ كيف تم التعامل؟ ما الرسالة المطلوبة للمجتمع وللمسؤولين؟ ما هي الاستعدادات للمواجهة؟ وغيرها من الأسئلة).

إستراتيجية مواجهة الكوارث والأزمات:

- نظرا لحجم الضرر الناجم عن الكوارث والأزمات فقد اهتم المجتمع العالمي بدراسة أسباب الكوارث ووسائل التنبؤ بها والأضرار التي تترتب عليها في تصنيف لما هو طبيعي منها او غيرطبيعي.

- وقداهتمت العديد من المجتمعات من وضع خطط وبرامج لمواجهة الكوارث والأزمات من خلال تحقيق منهجية وآليات ووسائل للتنبؤ والوقاية، وكذلك آليات للمواجهة وتوفير خدمات الاغاثة لإعادة الحياة الي طبيعتها.

- خطط الاعداد لمواجهة الكوارث تتنوع طبقا لنوع الكارثة ومكان حدوثها وحجم ونوع الضرر المتوقع.

خطط مواجهة الكوارث والأزمات:

تشمل خطط مواجهة الكوارث والأزمات مراحل ثلاث هي:

- خطة الاعداد لمرحلة ما قبل وقوع الكارثة.

- خطة الإعداد لمرحلة أثناء الكارثة.

- خطة الاعداد لمرحلة ما بعدالكارثة.

أ - خطة الاعداد لمرحلة ما قبل وقوع الكارثة الأزمة:

- شمل اجراء دراسة تحليلية عن احتمالات وقوع الكارثة وحصر مصادر الأخطار وتنوعها والمكان المتوقع أو الممكن حدوث الكارثة فيه ونطاق التأثير الجغرافي المتوقع وفترة الاستمرار للخطر، وتقوم بهذه المهام المراكز العلمية والبحثية المتخصصة في مجال الكوارث الطبيعية والتكنولوجية ومراكز مكافحة الإرهاب وغيرها .

ب - خطة العمليات أثناء الكارثة أو الأزمة:

تشمل تنفيذ خطة العمليات المسبقة وفقا لما تم وضعه من احتمالات وسيناريوهات لتحديد الاتجاهات والتحرك ونوع وحجم الخدمات المطلوبة وترتيب الأولويات والزمن اللازم لبدء تقديم الخدمات والاغاثة والزمن المطلوب لاستمرارها وتشترط في خطة العمليات أن تكون مرنة وقابلة للتطوير طبقا لسير الأحداث وأن تتضمن بدائل وان تكون مصحوبة بإعلام مكثف يساعد علي حسن التصرف في مواجهة الكارثة وبث الطمأنينة في نفوس المواطنين.

ج - خطة ما بعد انتهاء الكارثة أو الأزمة:

تشمل كيفية إعادة الحياة الي طبيعتها وتعمير ما دمرته الكارثة واصلاح المرافق وتأهيل المواطنين وعودة المهجرين وتشغيل وسائل الاتصال والانتقال وتأمين مستلزمات الحياة والقضاء علي الأوبئة وغير ذلك من أنشطة تعود بالحياة إلي طبيعتها الأولي قبل وقوع الكارثة.

ضمانات نجاح التعامل مع الكارثة أو الأزمة:

- كفاءة أساليب التنبؤ.
- وجود قاعدة بيانات ومعلومات.
- إحكام السيطرة وكفاءة الإدارة بالمراكز المنوط بها التعرض ومواجهة الكوارث.
- التدريب المستمر والتحديث المتواصل للآليات والنظم.
- كفاءة نظم الاتصال ووجود البدائل.
- كفاءة التنسيق والتنظيم.
- وجود وعي قومي.
- كفاءة الاستجابة بين الأجهزة بعضها البعض وكفاءة الاستجابة بين الأجهزة والجمهور.
- كفاءة الاتصال مع الأجهزة الإقليمية والعالمية العاملة في مجال مواجهة الكوارث.
- كفاءة أجهزة الإعلام في توعية وإرشاد المواطنين وتوجيههم وبث روح الطمأنينة والقضاء علي الشائعات.

- عدم إهمال المعالجات السلبية لما تنشره بعض وسائل الإعلام، والاهتمام بالرد الفوري على كل الانتقادات والادعاءات.

التخطيط الإعلامي لمواجهة الكوارث والأزمات:

مفهوم التخطيط Planning :

1- منهج إنساني للعمل يهدف إلى إتخاذ القرارات في الحاضر يكون لها تأثيراتها على المستقبل ويعتبر أول عناصر الإدارة.

2- المهام الإدارية التي تقوم بها الجهات الرسمية لتعزيز دورها والقيام بالمهام المنوطة بها على الوجه الأكمل حتى تنقضي آثار الكارثة وتخف حدة أضرارها.

3- تحديد الأهداف المراد تحقيقها، ورسم خط السير إليها، وتحديد وسائل ذلك السير، مع وضوح التصور لما يمكن أن يحدث أثناء العمل من المستجدات والتطورات، ووضع ما يُناسب ذلك من طرق التعامل مما بات يُسمى بـ"الخطة والخطة البديلة"، شريطة أن يستهدف ذلك أكبر قدر ممكن من المكاسب وأقل قدر ممكن من الخسائر.

4- الموازنة بين ما هو مطلوب، وما هو متاح عملياً، فهو يعني تعبئة وتنسيق وتوجيه الموارد، والطاقات والقوى البشرية لتحقيق أهداف محددة، ويتم تحقيق هذه الأهداف في فترة زمنية معينة تحددها الخطة، وتعمل كل خطة على تحقيق الأهداف، بأقل تكلفة ممكنة.

5- الفعل المتعمد والمنسق الذي يقوم به المخططون هادفين من ورائه إلى تحقيق أهداف عامة، أو أغراض محددة من أجل مصلحة ومنفعة عامة.

ويجب أن يُراعى عند تخطيط الوقت الخطط القصيرة المدى والطويلة المدى للمؤسسة المعنية في ضوء رؤية مستقبلية شاملة. فسلامة التخطيط، يرتبط بمدى قيمة الوقت المتاح ومدى ارتباطه بالموارد والإمكانات المتاحة وصولاً إلى تنفيذ الاستراتيجيات الموضوعية.

وأهم معوقات التخطيط هي عدم وضوح الأهداف، وعدم وجود رؤية، وعدم تحديد الأولويات والأهم هو عدم تحديد أزمته واقعية للتنفيذ.

التخطيط الإعلامي:

المفهوم:

- "الجهود والنشاطات التي تمكن من صياغة الخطط الإعلامية اللازمة علميا وعلى أساس الخبرة المستمدة من التجارب السابقة للعمل علي توعية أفراد المجتمع بالطريقة الصحيحة والملائمة للتعامل مع الأزمات والكوارث وذلك بالحد من أثارها السلبية والعمل على احتوائها قبل استفحالها وتقليل نسبة الخسائر الناتجة عنها".

- "مجموعة من الافتراضات توضح الأهداف المطلوب الوصول إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة وتحديد السياسات أو الطرق والأساليب التي تسمح بتنفيذ هذه الاهداف في ضوء الموارد والامكانيات المتاحة".

- أمر مطلوب وضروري لأي مجتمع يعمل على حل المشكلات كتلافي خطر الأزمات والكوارث هو أسلوب العصر الحديث فالمجتمع ينفذ أعماله وفق خطط وبرامج محددة ووضع الإمكانيات الضرورية لتحقيق الأهداف، بحيث لم يعد مجديا أن تترك الأمور لأسلوب التجربة والخطأ أو الارتجال.

- زيادة التأثير المباشر للإعلام في سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم بهدف إنتاج سلوك مرغوب فيه.

- يعمل على تحقيق تفاعل بناء بين عناصر إدارة الكارثة او الأزمة من خلال تفعيل عمليات التنسيق والمتابعة، وتوفير الدعم والمساندة الإعلامية اللازمة لفريق إدارة الأزمة، وتوجيه الجماهير وحثها على التعاون وتقديم يد العون والمشاركة في عمليات الإنقاذ والإسعاف والإخلاء.

- ومن هذا المنطلق أصبح التخطيط الإعلامي في المراحل المبكرة مهما جدا، فالوقت عامل مهم في مواجهة الأزمات والكوارث، لذلك يجب أن يستثمر استثمارا جيدا، وهو يمثل أحد العوامل المهمة في نجاح الجهود المبذولة لاحتوائها.

عناصر الخطة الإعلامية لمواجهة الكوارث والأزمات:

أولاً: تحديد أهداف الخطة الإعلامية في المراحل التالية:

- اكتشاف اشارات الانذار.

- الاستعداد والوقاية.

- احتواء الأضرار أو الحد منها.

- استعادة النشاط.

- التعلم.

ثانياً: تحديد الجماهير المستهدفة:

كل أزمة أو كارثة لها جمهورا خاصا بها حسب طبيعة ونوعية كل منهما، فالأزمات المجتمعية العامة تكون محل اهتمام الجمهور العام، والأزمات المحلية المحدودة لها جمهورها الخاص وكذلك نطاق الأزمة والكارثة وحدودها قد يختلف فقد ينحصر نطاق الأزمة في المستوى الداخلي أو قد يتسع فيشمل نطاقا جغرافيا أكبر لا يقتصر على الحدود المحلية بل قد يتسع آثارها ليشمل اقليم أو عدة دول فيما يعرف بالأزمات الدولية، ولكل مستوى من هذه المستويات جمهور له خصائص معينة يجب أخذها في الاعتبار ويتوقف نجاح الإعلام على مدى ادراك هذه الخصائص والتعامل معها.

ثالثاً: تحديد الوسائل والامكانيات المتاحة:

تتطلب الخطة الإعلامية لمواجهة الأزمات الى امكانيات مادية وفنية وعناصر بشرية مدربة وهذه العناصر البشرية تمثل عنصرا رئيسيا لنجاح الخطة الإعلامية.

رابعًا: اعداد الرسالة الإعلامية:

هناك شروط ومعايير خاصة باعداد الرسالة الإعلامية الفعالة لادارة الأزمة من أهمها:

- اشباع احتياجات الجمهور الى المعرفة.
- مصداقية المصدر سواء كان شخص أو وثيقة ذات طابع رسمى أو غير رسمى، ومدى الثقة فى المصدر.
- السرعة أو الفورية فى نقل البيانات والمعلومات والأخبار.
- الدقة والموضوعية فى نقل الافكار والاخبار والتصريحات.
- البعد عن المبالغة والالتزام بالحياد.
- إبراز الجوانب الانسانية دون اثاره أو مبالغة أو استغلال لمعاناة الجمهور اثناء مواجهة الأزمات أو الكوارث أو الحروب.
- الوضوح والضمنية بحيث تكون الرسالة الإعلامية واضحة ومحددة ومنطقية، مع إبراز النتائج والاهداف والاعتماد على الادلة والحجج المنطقية.
- استخدام الاستمالات العاطفية للترغيب فى اتباع سلوك معين لمواجهة آثار الكارثة أو الأزمة.
- تكرار المضمون مع تنويع شكل الرسالة حتى تتلاءم مع الانماط والخصائص المختلفة للجمهور، وكذلك حتى تتناسب مع كل مرحلة من مراحل تطور الازمة.
- الاعتماد على عناصر معينة منذ اللحظات الأولى لوقوع الكارثة أو الأزمة تتضمن:
 - 1- المبادرة بتقديم الاخبار والمعلومات.
 - 2- الاجابة على عدة تساؤلات (ماذا حدث؟ كيف حدث؟ لماذا حدث؟ ماهى الاجراءات المتخذة للتعامل مع الأزمة؟ ماهى الخطوات القادمة؟ ما هى الحلول المقترحة؟).
 - 3- إبراز الجوانب الايجابية فى تغطية الازمة لما لذلك من آثار ايجابية على الجمهور وعلى الروح المعنوية.
 - 4- الاختصار واستخدام كلمات واضحة وبسيطة، بالاضافة الى استخدام الصور والرموز والخرائط التوضيحية.

مراحل التخطيط الإعلامي لمواجهة الكوارث والأزمات:

أولاً: مرحلة ما قبل وقوع الكارثة أو الأزمة:

- إعداد الخطط الإعلامية في ضوء الاستراتيجيات العامة لإدارة الكارثة والتوجهات

السياسية العامة.

- تحديد الجماهير المستهدفة لكل مرحلة من مراحل الكارثة، وأساليب الإقناع لكل

شريحة منهم، ضمن الخطاب الإعلامي لإدارة الكارثة.

- أن تتسم الخطط الإعلامية بالدقة والشمول ووضوح الوسائل والأهداف والمرونة، بحيث

تستجيب لما قد يطرأ على مسار الكارثة من تطورات.

- التعامل بصدق وموضوعية مع وسائل الإعلام، وعدم المبالغة أو التهوين من شأن

الأحداث، واختيار الوقت المناسب لتزويد وسائل الإعلام بالمعلومات الجديدة بما لا يؤثر سلباً

على مسار إدارة الأزمة أو الكارثة.

- اختيار وتدريب المتحدثين «الناطقين» الرسميين في وسائل الإعلام عند وقوع الكوارث.

- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في تصميم وتنفيذ ومتابعة الخطط الإعلامية لمواجهة

الكوارث والأزمات.

مهام القائمين على التخطيط الإعلامي للكوارث والأزمات:

- تقديم معلومات دقيقة وشاملة ودالة عن الكارثة لوسائل الإعلام والجهات المعنية، بما يؤدي تراكمها إلى تكوين ما يمكن تسميته النسق المعرفي للمتلقي عن الكارثة، ومن ثم تمكين هذا المتلقي "سواء كان فرداً أو جماعة" من أن يقف على أرضية صلبة في مواجهته للكارثة. أو الأزمة.

- تفسير المعلومات وتحليلها وتقييمها، وتقديم ما يمكن تسميته «ثقافة الكارثة أو الأزمة»، وذلك بهدف وذلك بهدف تكوين النسق الفكري والقيمي للمتلقي إزاء الكارثة، وجعله مدركاً وواعياً، بقدر كبير من الشمولية والعمق، لواقع الكارثة، من حيث أسبابها، وشدتها، وآثارها، وسبل الحد من أضرارها.

ثانياً: مرحلة وقوع الكارثة أو الأزمة:

- التصدي للكارثة عند وقوعها، وبخاصة في لحظة انطلاقها بأكبر قدر من الفعالية
- تفعيل قدرات الاتصال والتعامل مع وسائل الإعلام.
- تخفيف الآثار السلبية للكارثة، وإزالة آثارها على مستوى شتى شرائح الجمهور المختلفة.
- إبراز جهود الجهات الرسمية والأهلية في التعامل مع الكارثة، ودورها في حماية مصالح الجمهور.

- إثارة التعاطف مع ضحايا الكارثة وذويهم.

ان يكون الإعلام موجهاً لمجتمع الكارثة بمعنى التأثير في كل فرد من أفراد المجتمع وتحويله من مجرد متلقي للرسالة الإعلامية إلى متفاعل معها ومتجاوب مع عناصرها، ومحقق لأهدافها من خلال القيام بسلوك معين، فضلاً عن إحداث وحدة الفكر العام للمجتمع وصياغة اتجاه عام متفق عليه.

إعداد الرسائل الإعلامية المناسبة في هذه المرحلة بهدف إحداث التأثير المطلوب في المتلقي.

هناك نوعان من الرسائل:

أ- الرسائل التي تطلقها الجهات القائمة على الإدارة الإعلامية وتعبّر عن الإستراتيجية الرسمية للدولة والحكومة في مواجهة الكارثة أو الأزمة.

ب- الرسائل التي تبثها وسائل الإعلام المختلفة إلى الجماهير بخصوص الكارثة.

- تقييم استجابة المنظمة من خلال رؤية الخبراء والمتخصصين في سيناريوهات مواجهة الأزمة وفعاليات التعامل معها من جانب المنظمة.

- إبراز أسباب تطور الأزمة وابعادها وأبعاد التأثيرات التي يمكن أن تحدثها.

- توعية الجمهور بأساليب مواجهة الكارثة أو الأزمة والادوار والوظائف المطلوبة منه للمساهمة في احتواء آثارها.

- اعداد وتنفيذ رسائل اتصالية وإعلامية تفسر الأزمة وتعرض طرق مواجهتها والانشطة المبذولة من قبل الجهات المعنية تجاهها.

الرسالة الإعلامية يراعى فيها:

- توفير أكبر قدر من المعلومات والبيانات.

- اللجوء الى المصادر التي تحظى بالمصداقية.

- السرعة في نقل الأخبار والتطورات.

- الدقة في البيانات والمعلومات التي يتم بثها ونشرها خاصة ما يتعلق بأعداد الضحايا، أو

حجم الخسائر.

- الموضوعية في تناول أبعاد الأزمة أو الكارثة والأسباب والأطراف الفاعلة وأدوارها

المختلفة والجهود المبذولة ومدى ملاءمتها.

- والوضوح في الرسائل وتحديد الهدف منها بدقة (رسائل توعية، رسائل تحفيز للمشاركة

في عمليات الاغاثة، والتبرع...).

- تكرار المضمون مع تنويع الشكل ليتناسب مع الشرائح المختلفة للجمهور.

- الاعتماد على الصور والرموز.

- البث الحى الميدانى من موقع الأحداث.

ثالثاً: مرحلة ما بعد انقضاء الكارثة أو الأزمة:

يضع القائمون على الخطة الإعلامية للكارثة عدداً من الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها، منها:

- تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة عن أسباب الكارثة وتداعياتها.
- تقديم تحليل موضوعي للجوانب المختلفة المتعلقة بالكارثة والأبعاد المتوقعة لها.
- العمل على تحقيق التعاطف الكامل مع الضحايا والمتضررين والتخفيف عن معاناتهم ومعاناة ذويهم.
- حشد جميع شرائح المجتمع وطوائفه الاستمرار في جذب اهتمام الجمهور نحو الجهود والأنشطة المبذولة لاحتواء الأزمة.

الاستمرار في رصد ومتابعة تداعيات الأزمة حتى تقل حدتها أو تختفى.

الاستمرار في تزويد الجمهور بالمعلومات حول اجراءات مواجهة الأزمة وتحليل مدى ملاءمة هذه الاجراءات وقدرتها على عدم تكرار الأزمة في المستقبل من خلال الخدمات التفسيرية والتحليلية من جانب الخبراء والمتخصصين.

رصد ردود الافعال الرسمية والشعبية واتجاهاتهم لتجنب أزمات مستقبلية.

تطوير إستراتيجية اتصال تستفيد من الخبرة الحالية في مواجهة الأزمة للاستعانة بها والبناء عليها في مواجهة أزمات مشابهة لتحديد النقاط السلبية والإيجابية للأنشطة الاتصالية والإعلامية المستخدمة.

طرح بعض الاسئلة المهمة لتقييم الاداء الإعلامى في مراحل الأزمة من أهمها:

- هل تمت الاستجابة الإعلامية للأزمة بالسرعة والفعالية المطلوبة؟
- هل تم العمل وفق خطة اتصالية منظمة؟
- ما نوعية الفئات التى استهدفتها الرسائل الإعلامية والاتصالية وهل وصلت اليهم وكانت ملاءمة لهم؟
- هل تم تجاهل فئة معينة من الجمهور؟

- ما نوعية الرسائل الإعلامية والاساليب المنطقية والعاطفية التى تم توجيهها للجمهور وهل تتلاءم مع المراحل المختلفة للآزمة؟
- ما حجم التغطية الإعلامية للآزمة وهل كان كافيا لتلبية احتياجات الجمهور للمعرفة والتوعية بأبعاد الآزمة وتداعياتها؟
- هل تم عرض اخبار غير دقيقة أو شائعات وما الوسائل التى استخدمت لمعالجة هذا الأمر ولمنع عدم تكراره؟
- كات الكوادر الإعلامية على دراية بالآزمة وأبعادها وقدرة على التعامل معها.
- عوامل نجاح الإعلام فى مواجهة الكوارث والآزمات:
- التخطيط الإعلامى السليم والدقيق، واعتبار أن هناك إمكانية لحدوث الآزمة لأو الكارثة فى أى وقت من الأوقات.
- الاستجابة السريعة للكوارث والآزمات عند حدوثها، والتفاعل السليم مع تطوراتها وأبعادها.
- التكامل بين جميع وسائل الإعلام لإعلام الجمهور بحقيقة الكارثة أو الآزمة وتغطية كل الأبعاد المرتبطة بها.
- تسليط الضوء على الأبعاد الإنسانية، ونشر وبث القصص الإنسانية المختلفة بهدف توضيح الحقائق، وحشد التعاطف مع المتضررين والمنكوبين.

الفصل الرابع

نماذج من الإدارة الإعلامية للأزمات

الإدارة الإعلامية لأزمة 11 سبتمبر 2001

خلق الهجوم الذي دمر برجى مركز التجارة العالمى بنيويورك وجناحان في مقر وزارة الدفاع الأمريكية (البنجاجون) في واشنطن يوم 11 سبتمبر 2001 أزمة دولية كبرى. لا تقتصر أبعادها على ضخامة وأهمية وخطورة هذا الحدث فحسب، بل على الآثار والتداعيات التي أسفرت عن هذه الأزمة والتي ألفت بظلالها على المجتمع الدولي بأسره. فقد ردت الولايات المتحدة على هذا الهجوم، الذي كان الأول من نوعه في تاريخها، بإعلان ما أطلقت عليه "الحرب ضد الإرهاب" وسعت إلى تشكيل تحالف دولي لخوض هذه الحرب تحت قيادتها.

وكانت أفغانستان هي الخطوة الأولى في هذه الحرب بسبب اتهام الولايات المتحدة لحكومتها- في ذلك الوقت- بإيواء عناصر "تنظيم القاعدة" التي اتهمتها بتدبير وتنفيذ أحداث 11 سبتمبر. وأسفرت العمليات العسكرية التي بدأت في أكتوبر 2001 عن تغيير جذري للأوضاع في أفغانستان، إذ أطاحت بحكومة حركة "طالبان" ودمرت قواعد تنظيم القاعدة هناك، وأقامت حكومة مؤقتة بدأت في اتخاذ إجراءات لتحويل أنماط الحياة ووضع حد للانغلاق الذي عاش في ظله الشعب الأفغانى.

وقد أثارت هذه الأزمة العديد من الملاحظات وتعددت الانتقادات واختلفت الآراء والاتهامات حول التغطية الإعلامية لهذه الأزمة وتجددت المفاهيم الإعلامية التي أثّرت دوماً في الأزمات السابقة والتي طرحت بقوة في هذه الأزمة والتي ارتبطت بمفاهيم موضوعية الإعلام والحرية الإعلامية ودور الإعلام في تشكيل صورة الآخر وغيرها من المفاهيم التي أثّرت جدلاً واسعاً بين الأوساط الإعلامية والثقافية لاسيما ما خلقته هذه الأزمة من تداعيات بإعلان الولايات المتحدة حربها الشاملة ضد الإرهاب وهو ما فجر أزمة صدام الثقافات وصراع القيم الذي نشأ بين ما أطلقت عليه الولايات المتحدة "محور الخير" في مقابل "محور الشر" وكلها مفاهيم أفسحت مجالات واسعة أمام الإعلام للعب دور مؤثر في مناقشة وطرح هذه المفاهيم وتشكيل الاتجاهات من خلال الكيفية التي أدار بها الإعلام مراحل وتطورات أزمة 11 سبتمبر.

وقد كشفت هذه الأزمة عن تزايد دور الإعلام في إدارة الأزمات والصراعات حتى أصبح الإعلام مكوناً أساسياً من مكونات إستراتيجية إدارة الأزمة، الأمر الذي استدعى اهتماماً

علميا بضوابط ومحددات هذا الدور والتي تؤثر في اتجاهات الرأى العام مثل معايير الصدق والموضوعية والاعتراف بالأخطاء- إن وجدت- وسرعة نشر الحقائق من أجل احتواء آثار الأزمة وغيرها من المفاهيم التى أثّرت منذ أزمة الخليج الثانية (1990- 1991) حيث تناولت العديد من الدراسات هذه الأزمة كمجال تطبيقى لمفهوم الإدارة الإعلامية للآزمات الدولية، من حيث التغطية الإعلامية للأزمة وقت حدوثها ومدى التزام هذه التغطية بالموضوعية في نقل الأحداث والتوازن في عرض الآراء والاتجاهات.

وبالرغم من مرور أكثر من عشر سنوات بين وقوع أزمة الخليج الثانية وأزمة 11 سبتمبر 2001، ما زالت إشكالية مصداقية وسائل الإعلام وموضوعيتها محل جدل وخلاف، بل طرحت هذه الإشكالية بقوة من خلال تتبع تغطية وسائل الإعلام الأمريكية لتداعيات أحداث 11 سبتمبر، مقارنة بأزمة الخليج الثانية وتداعياتها التى تناولتها الدراسات الإعلامية وأثبتت أن 70% من الأنباء التى وردت عن "عاصفة الصحراء" لم تكن دقيقة بل اعترف البتاجون بعد انتهاء الحرب بعدم دقتها.

كما أظهرت تداعيات أحداث 11 سبتمبر استمرارية استخدام الإعلام كأداة إدارة الأزمة وكجزء من الإستراتيجية السياسية والعسكرية التى اتبعتها الولايات المتحدة لتحقيق أهدافها ومصالحها وتأثيرها على المجتمع الدولى حيث احتلت تغطية هذه الأزمة موقع الصدارة في الشبكات التليفزيونية الثلاث الكبرى فطبقا لتقديرات مؤسسة "دينيس ميديا ريسيرشن" للأبحاث الإعلامية، فقد بلغ عدد من تابعوا التغطية التليفزيونية لهذا الحدث على مستوى الشبكات الأمريكية الثلاث (NBC)، (CBS)، (ABC) 60.5 مليون مشاهد داخل الولايات المتحدة وذلك بدون تقدير عدد من تابعوا وقائع الهجوم على المنشآت الأمريكية على القنوات الإخبارية المشفرة في وقت الذروة مساء الثلاثاء 11 سبتمبر حيث زادت نسبة مشاهدة هذه القنوات بمقدار 47% عن الفترة نفسها في العام السابق، كما أبرزت الأبحاث أن هذه الأزمة كان لها تأثيرها الواضح على أسلوب التغطية الإعلامية للشبكات الأمريكية والذي اقترب إلى حد كبير من أسلوب التغطية للشبكات الإخبارية المتخصصة مثل شبكة (CNN) الإخبارية وقناة Fox News و (MNBC) حيث خصصت هذه الشبكات ساعات إرسالها اليومي لتغطية الأزمة وتطوراتها كما استبعدت الشبكات الإعلامية الاعتبارات التجارية جانبا لتفسح المجال أمام التغطية المباشرة والمستمرة لتطورات الأزمة، حيث ظلت محطات التليفزيون تبث قصص الأخبار لمدة أربعة أيام متواصلة منذ اندلاع الأزمة بدون أية إعلانات تجارية، كما أبرز أسلوب التغطية للأزمة المفاهيم التى كانت سائدة وقت

اندلاع الأزمة والتي جعلت من الشخصيات المشاركة في تقديم الأخبار مادة إخبارية في حد ذاتها مثل "بيل أوريللي" مراسل محطة "فوكس نيوز" و"اشليج بانفلد" وغيرهم من المراسلين وهو ما حدث بالنسبة "ليتر أرنيت" مراسل شبكة (CNN) في حرب الخليج الثانية (1990-1991).

كما ظهرت شبكة الإنترنت كمصدر فعال في هذه الأزمة- وهو ما لم يبرز في أزمات سابقة- فقد تحولت هذه الشبكة إلى وسيلة معلومات مباشرة، سواء من حيث المتابعة الإخبارية العادية التي نافست فيها الإنترنت الوسائل التقليدية من تليفزيون وصحافة وإذاعة، أو من حيث تحول الإنترنت إلى ساحة جدال بين أنصار كل جانب، أو على مستوى الاستفادة من الحرية الكاملة على الشبكة والتي سمحت للكثيرين من أصحاب الأفكار المتطرفة بنشر هذه الأفكار وضمان وصولها إلى أكبر عدد من الجماهير، فعلى سبيل المثال شهد موقع (CNN) على الإنترنت 9 ملايين زائر خلال الساعات الأولى من وقوع الأزمة وهو الأمر الذي اضطر العديد من المواقع للاستغناء عن الصور والأشكال التقليدية والاستعاضة عنها بكميات من النصوص الأسرع في التحميل. وكان التحول الثاني هو استخدام البريد الإلكتروني للتواصل بين البشر بعدما عجز آلاف الأمريكيين عن معرفة مصير ذويهم المفقودين في الحادث. فبعد ساعات من وقوع الهجوم على مركز التجارة العالمي بنيويورك شهدت الشبكة ما يمكن تسميته بالحرب "التخيلية" حيث بدأت أكبر حملة شهدتها التاريخ من الصراع بين الغرب والعرب مستندة إلى تراكمات الإعلام السابقة في ترسيخ صور ذهنية سلبية لدى الجانبين. كما كان للأحداث المتلاحقة بعد ذلك من تحرك القوات الأمريكية وضرب أفغانستان، مجال إعلامي كبير على شبكة الإنترنت حيث اعتبرت هذه الشبكة بمثابة المنفذ الآمن لنشر الأفكار الممنوعة التي لا تتناولها وسائل الإعلام التقليدية، كما تعرضت هذه الشبكة إلى ما عرف بحرب تدمير المواقع وكان من أشهر هذه المواقع موقع "الإمارة" وهو الموقع الرسمي لإمارة طابان. كما كانت شبكة الإنترنت مجالا لانتشار الشائعات أو ما أطلق عليه المحللون "الحرب الدينية المباشرة" و"صراع الحضارات".

وقد دفعت هذه الأوضاع إلى لجوء أمريكيين من أصل عربي إلى القيام بأكثر حملة إعلانية تحض على التسامح بعد مرور مائة يوم من هجمات 11 سبتمبر التي أثارت موجة من جرائم الكراهية ضد الطوائف العرقية في الولايات المتحدة بلغت- في الأسبوع الأول فقط من هجمات 11 سبتمبر 40 حادثة- واستهدفت هذه الحملة 71 مليون منزل في أنحاء الولايات المتحدة وقدمت من خلال ست شبكات تليفزيونية أمريكية.

كما عبرت أساليب إدارة الولايات المتحدة لهذه الأزمة عن تحول في المفاهيم التقليدية لإدارة الأزمات والتي كانت تعتبر البديل العسكري هو آخر البدائل المستخدمة لإدارة الأزمة واحتواء أثارها، وكما كان الإعلام دوماً هو الشريك في تنفيذ السياسات وإعطاء شرعية تدعيم بديل عن بدائل أخرى، فقد برز هذا التوجه بوضوح مع تداعيات أزمة 11 سبتمبر حيث عكست التوجهات الإعلامية حتمية البديل العسكري وأبرزته كأقصر الطرق لضرب الإرهاب مع استمرار التكثيف الإعلامي باتساع نطاق هذه الحرب وامتداد الفترة الزمنية لها. أزمة 11 سبتمبر ومصادقية وسائل الإعلام:

كان من أبرز تداعيات أزمة 11 سبتمبر ما أثير من جدل حول مصداقية وسائل الإعلام وقت الأزمات، وهي قضية أثرت دوماً في أزمات مماثلة ذلك أنه وقت الحروب والأزمات يمارس نوع من الرقابة على المضمون سواء كانت رقابة مباشرة أو غير مباشرة وإن كان قد حدث تطور طفيف وهو لجوء السلطة العسكرية إلى فتح المجال أمام البيانات العسكرية كبديل لنشر المعلومات عما يجري في ميدان القتال رغم خضوع هذه البيانات لسيطرة مسبقة.⁽¹⁰⁾ وقد تعرض الإعلام الأمريكي خلال هذه الأحداث لانتقادات واضحة كان من أبرزها انخفاض مصداقية الإعلام الأمريكي حيث أشارت استطلاعات الرأي العام داخل المجتمع الأمريكي إلى انخفاض نسبة الثقة في التغطية الإخبارية لشبكة (CNN) الإخبارية من 56% في بداية الأزمة إلى 30% عقب هجوم القوات الأمريكية على أفغانستان.

ويرجع ذلك إلى المناخ العام الذي مارس فيه الإعلام الأمريكي تغطيته لأحداث وتطورات الأزمة، حيث اتخذت الحكومة الأمريكية إجراءات لمكافحة الإرهاب انعكست بالسلب على مناخ الحريات العامة في المجتمع الأمريكي، وتعرضت الصحافة وشبكات التلفزيون الشهيرة لقيود متعددة كان من شأنها تقييد حرية الوصول إلى المعلومات والوثائق السرية وامتنعت المحاكم الأمريكية - لأول مرة - عن الاعتراف بحق الصحفي في عدم الكشف عن مصادر المعلومات والأخبار التي حصل عليها، حيث أصبحت الأولوية المطلقة لمتطلبات الأمن القومي وقد برزت هذه القيود منذ بدء اندلاع الأزمة، حيث لم يسمح بنشر أية مادة مصورة لضحايا الحادث وهو الأمر الذي علق عليه مراسلو الصحف أنفسهم ومنهم "بول كليب كوف" مراسل صحيفة "فوربس" بالقول "أن الصحافة الأمريكية افتقدت إلى الموضوعية أحياناً، ولكنها لم تكن تعاني من ضغوط رسمية ولكن هذه الضغوط سرعان ما اتضحت أبعادها حين بدأت الحرب الأمريكية ضد الإرهاب في "أفغانستان" حيث

صدرت - لأول مرة- "توصيات رسمية" إلى راديو صوت أمريكا وإلى شبكات التلفزيون والصحف الأمريكية الكبرى بعدم نشر أحاديث أو أخبار لمن أطلقت عليهم الولايات المتحدة "أعداء أمريكا" كما تعرضت مبادئ سرية النشر التي تمتعت بها شبكة الإنترنت- في بداية الأزمة- للانهيار مع صدور قانون "الوطنية في أمريكا" الذي أتاح لجهاز المباحث الفيدرالية حصر ومراقبة رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بكل المشتبه في تورطهم في أحداث الحادي عشر من سبتمبر بدون إذن قضائي.

ومع دخول الأزمة مرحلة المواجهة العسكرية فرضت قيود صارمة على أنباء العمليات العسكرية في "أفغانستان" فلم تنشر أو تقدم أية مادة مصورة على آثار الدمار الذي خلقتة الغارات الجوية وال ضربات الأمريكية في أفغانستان باستثناء ما التقطه أحد الأقمار الصناعية الأمريكية من صور ولقطات غير عسكرية في الوقت الذي اشترت فيه وزارة الدفاع الأمريكية الصور الفضائية التي التقطها القمر الصناعي المدني الأمريكي المعروف باسم "الينوس" للمناطق والمواقع العسكرية في "أفغانستان" كما فرضت القوات الأمريكية حظراً خاصاً على دخول الصحفيين إلى منطقة "تورا بورا" شرقي "أفغانستان" التي شهدت عمق العمليات العسكرية وكذلك صدرت الأوامر من وزارة الخارجية الأمريكية إلى إذاعة "صوت أمريكا" بحظر إذاعة أحاديث زعماء كل من تنظيم "القاعدة" وحركة "طالبان" التي كان قد تم تسجيلها بالفعل.

وبذلك فقد أظهرت أزمة 11 سبتمبر وتداعياتها أن الرأي العام العالمي لم يكن مطلعاً في أي وقت من الأوقات على حقيقة الحرب الدائرة في أفغانستان، حيث افتقرت التغطية الإعلامية لعنصر المصادقية ليس فقط على مستوى الإعلام الأمريكي، بل على مستوى التغطية الدولية، فعلى الرغم من قيام قناة الجزيرة القطرية بتغطية إعلامية واسعة حول الحرب الدائرة في أفغانستان إلى الحد الذي جعل الكثيرون يشبهون دورها بدور الـ (CNN) إلا أنه سرعان ما اتضح للرأي العام العالمي أن "الجزيرة" تفتقد إلى عنصر أساسي من عناصر التغطية الصادقة للأحداث ألا وهو عنصر الحياد، حيث قامت قناة الجزيرة بدور المتحدث الرسمي لتنظيم "القاعدة" وحركة "طالبان" لا سيما خلال المرحلة الأولى للحرب حيث منحتها حكومة "طالبان" لا سيما خلال المرحلة الأولى للحرب حيث منحتها حكومة "طالبان" حق احتكار البث التلفزيوني.

ومع انهيار حركة "طالبان" خرجت قناة الجزيرة من الساحة الإعلامية حيث سيطر الإعلام الأمريكي تماماً على التغطية الإعلامية وكان لهذه السيطرة تأثيراً سلبياً على

مصادقية التغطية، حيث افتقرت التغطية الأمريكية للموضوعية مما حدا ببعض إلى وصف إدارة الرئيس "بوش" بأنها الأكثر تقليدا للإعلام منذ أحداث "ووترجيت"، حيث أشارت صحيفة "الجارديان" إلى أن قانون حرية المعلومات الأمريكي لعام 1966 أصبح معرضا لخطر كبير بعد أحداث 11 سبتمبر. فقد أصدر البيت الأبيض أمرا تنفيذيا في نوفمبر 2001 يحفز الإطلاع على ملفات الرؤساء السابقين، كما قام "جون أشكروفت" وزير العدل الأمريكي بتوجيه مذكرة إلى الموظفين العموميين تحظر عليهم إفشاء أية معلومات مع اتخاذ إجراءات مقيدة للإعلام كانت محل انتقاد كبير من جانب جماعات حقوق الإنسان ويفسر البعض هذه القيود الجديدة المفروضة على حرية تداول المعلومات باعتقاد الأمريكيين بأن مجتمعهم المفتوح كان أحد الأسباب وراء كارثة 11 سبتمبر وأن الإرهابيين حصلوا على معلوماتهم من خلال مواقع متاحة على الإنترنت.

كما أبرزت الانتقادات التي وجهت إلى التغطية الإعلامية الأمريكية لأحداث حرب "أفغانستان" تجاوز السلطات الأمريكية لمفهوم الأمن القومي بعدم الاكتفاء بمبدأ حجب المعلومات بل امتد الأمر إلى التأثير في محتوى ومضمون المادة المصورة التي تنقل أحداث وتطورات الحرب، حيث منعت السلطات الأمريكية كاميرات التلفزيون من تصوير الحوادث "السلبية" مثل عمليات إجلاء الضحايا الأمريكيين الذين أصيبوا أثناء العمليات العسكرية، مع الاكتفاء بالمواد التي تصور حياة الجنود في أفغانستان وهي ما أطلق عليها المشاهد "الخفيفة" التي تتجنب الإشارة إلى أية خسائر أو سلبيات، وتمشيا مع هذا التوجه قام وزير الدفاع الأمريكي بإنشاء "مكتب التأثير الاستراتيجي" الذي تعتمد نقل صور إيجابية عن العمليات العسكرية داخل أفغانستان بدون الإشارة إلى أية خسائر، وقد تعرض هذا المكتب لحملة انتقادات واسعة من جانب الصحافة الأمريكية لا سيما جريدة "نيويورك تايمز" التي ذهبت إلى أن هذا المكتب قد أساء إلى سمعة وزارة الدفاع الأمريكية وقد أدت هذه الحملة إلى اتخاذ السلطات الأمريكية قرارا بإغلاق هذا المكتب.

وقد أدت هذه الإجراءات إلى فقدان الرأي العام الأمريكي الثقة في وسائل الإعلام، حيث تولد شعورا عاما بأن الإدارة الأمريكية تمارس ضغوطا على أجهزة الإعلام لأسباب أمنية، ومن أمثلة ذلك الضغوط التي مارستها "كوندوليزا رايس" (مستشار الأمن القومي في ذلك الوقت) على محطات التلفزيون لعدم تكرار إذاعة شرائط الفيديو التي يظهر فيها "أسامة بن لادن" متحدثا خوفا من استخدامها كرسائل مشفرة بين أعضاء تنظيم "القاعدة" تساعد على القيام بعمليات إرهابية أخرى.

كما كان للكيفية التي أدارت بها وسائل الإعلام وتناقلت من خلالها أنباء الحرب الدائرة في أفغانستان تأثير واضح على عنصر المصداقية، ففي دراسة قام بها الباحثون في "مركز الامتياز الصحفى الأمريكى" وشملت 246 تقريرا تناقلتها شبكات التلفزيون والصحف ومحطات الراديو الأمريكية في الفترة من منتصف سبتمبر إلى منتصف ديسمبر، توصل الباحثون إلى أن وسائل الإعلام قد حرصت على مبدأ الاختصار والاعتماد على البيانات العسكرية والالتزام بالموقف الأمريكى الرسمى، كما تبين أن شبكات التلفزيون الأمريكية كانت أقل انتقادا للموقف الأمريكى من الصحف الأمريكية حيث وقفت الصحافة الأمريكية بقوة في مواجهة محاولات الإدارة الأمريكية فرض السيطرة والرقابة على التغطية الإعلامية وفي مقدمتها صحيفة "نيويورك تايمز" التي انتقدت سعى الإدارة الأمريكية إلى فرض رقابة على التغطية الإعلامية التي تقدمها إذاعة "صوت أمريكا" للحرب الدائرة في أفغانستان وطالبت الصحيفة بضرورة الحفاظ على الدور المستقل والمهني الذى تضطلع به المحطة منذ نهاية الحرب الباردة عندما تحولت من مجرد أداة إعلامية تعكس السياسات الأمريكية، إلى مصدر للتغطية الإعلامية يتمتع بدرجة عالية من المصداقية.

وقد ترتب على تقييد وسائل الإعلام أن معلومات كثيرة عن الحرب حُجبت ومن أهمها أعداد الضحايا في مذبحة "مزار شريف" وكذلك أعداد الضحايا الأمريكين الذين سقطوا في الهجوم على القاعدة الأمريكية في "قندهار" وإعداد من تم اعتقالهم للتحقيق معهم وهو ما علقت عليه صحيفة "الجارديان" بالقول "إنه بعد شهور من القصف المتواصل لأفغانستان لم يعد أحد يعرف حجم الضحايا بالضبط" وأضافت الصحيفة "أن أعداد الضحايا يزيد عن الخمسمائة مدنى الذين لقوا مصرعهم في حرب كسوف 1999 و3200 مدنى عراقى الذين لقوا مصرعهم خلال حرب الخليج الثانية"، كما نقلت الصحيفة عن أحد الخبراء في الأمم المتحدة أن هذا الرقم قد يتجاوز عشرة آلاف قتيل يضاف إلى ذلك ما قامت به الإدارة الأمريكية من حجب الأنباء عن العمليات العسكرية التى حدثت بها أخطاء مثل قصف مقر الصليب الأحمر، وقتل بعض المقاتلين المناهضين لطالبان، وقد قدر البنتاجون نسبة الخطأ في العمليات العسكرية بحوالى 10% في حين أشار خبراء آخرون إلى أن هذه النسبة تتجاوز 22%، حيث زار مسئولون من (CIA) أفغانستان بعد إطاحة حكومة "طالبان" لتقدير التعويضات عن عمليات القتل الخطأ في قرية "أروزجان" في 24 يناير 2002، كما تشير تقارير أخرى إلى أن عمليات مماثلة تسببت في مقتل عشرات النساء في "كارديز" وما يقرب من 52 مدنيا في مدينة "كليا نيرازى" جنوب شرق كابول في ديسمبر 2001 وفقا لإحصاءات الأمم المتحدة، وهذه العمليات لم تلق تغطية كافية من جانب الإعلام الأمريكى.

أحداث 11 سبتمبر ومفهوم جديد لإدارة الأزمات:

قدمت تفجيرات الحادى عشر من سبتمبر وما أعقبها من أحداث نموذجاً فريداً في إدارة الأزمة ومحاولة السيطرة عليها استثمرت فيه الولايات المتحدة ما تتميز به من تكنولوجيا متطورة وقدرة تنظيمية متقدمة، وقد وضعت الإدارة الأمريكية إستراتيجية لإدارة هذه الأزمة استغرقت ثلاثة أشهر ومرت بثلاث مراحل شملت المواجهة، الاحتواء وإعادة التوازن وأخيراً استثمار الأزمة.

1- المرحلة الأولى: وتمثلت في مواجهة الولايات المتحدة للأزمة التى جسدت المفهوم الحقيقي للأزمات والذي يشمل العناصر الثلاثة الأساسية للأزمة وهى (التهديد المفاجئ، ضيق الوقت ونقص المعلومات) وقد استغرقت المواجهة أكثر من عشرة أسابيع قامت خلالها بعمليات الإغاثة والإنقاذ وتهدة الرأي العام وحشد القوات العسكرية مع تهيئة الرأي العام الداخلى والدولى لشن الحرب على حكومة "طالبان" وتنظيم "القاعدة" إلى انتهاء هذه المرحلة بتسوية الأوضاع العالمية والإقليمية استراتيجياً لصالح الولايات المتحدة في أفغانستان وما حولها.

2- المرحلة الثانية: وتعتبر هذه المرحلة ذات أهمية خاصة لأنها تعبر عن مدى نجاح الإدارة الأمريكية في إدارة الأزمة واحتواء أثارها، وهو ما نجحت فيه الولايات المتحدة من خلال أجهزة الإعلام والمنظمات الثقافية وآليات السوق وقد ساعد على ذلك ثقل الاقتصاد الأمريكى 28% من الإنتاج العالمى وقد تمثل ذلك في إعادة تشغيل البورصات واستئناف الحياة اليومية وتخفيض سعر الفائدة وإعادة التوازن للحياة الاقتصادية.

3- المرحلة الثالثة: وهذه المرحلة تمثل محور نجاح الإدارة الأمريكية في احتواء الأزمة من خلال تنسيق عمل أجهزة الدولة ونشاط القطاع الخاص وجهود المجتمع المدنى ومنظماته الداخلية بالإضافة إلى التحرك على المستوى الدولى.

فعلى المستوى الدولى، استمرت الولايات المتحدة في ممارسة الضغوط الدولية على معظم الدول للانضمام إلى التحالف الدولى لمحاربة الإرهاب الذى يهدف إلى بسط نفوذها على منطقة وسط آسيا، فضلاً عن روسيا والصين والهند وباكستان وإيران، وقد نجحت الولايات المتحدة في تحقيق استراتيجيتها من خلال العناصر التالية:

- شبكة معلومات هائلة من الاستخبارات والمراصد ومحطات المراقبة.
 - الاستخدام الفعال لوسائل الإعلام من صحافة وإذاعة وتليفزيون لحشد الرأي العام الداخلي والخارجي.
 - التنسيق مع الأمم المتحدة وحركة المجتمع الدولي لتحقيق مظلة الشرعية الدولية.
 - اتخاذ الإجراءات الوقائية للحيلولة دون تكرار الأزمة.
 - المزاوجة بين الغارات الجوية على أفغانستان وبين إغاثة الشعب الأفغاني بالمساعدات الإنسانية.
 - إدارة حملة دعائية كبيرة لإعادة الثقة في الطيران وفي الأسواق الأمريكية.
 - تهديد بعض الدول والمنظمات المناوئة لها في إطار حملتها لمواجهة الإرهاب والقوى المدعمة له في مناطق مختلفة من العالم.
- وبذلك قدمت هذه الأزمة نموذجاً لنجاح الإدارة الأمريكية في احتواء الأزمات استناداً إلى بعض الأساليب التي طبقتها في أزمات أخرى مثل أزمة الخليج الثانية ومن قبلها أزمة جرانادا 1983 وأزمة بنما 1989، بالإضافة إلى أساليب جديدة فرضتها الأوضاع والتحولت الدولية التي هيأت للولايات المتحدة قيادة العالم.
- أزمة 11 سبتمبر ومصادقية الإعلام المصري:
- شكلت أزمة 11 سبتمبر وما لحق بها من تطورات تحدياً كبيراً أمام وسائل الإعلام المحلية، حيث لعب الإعلام الأمريكي وماتناقله من أحداث وأخبار عن هذه الأزمة وتداعياتها، دوراً مؤثراً في الكيفية التي تناقلت بها وسائل الإعلام أنباء هذه الأزمة لا سيما ما أسفرت عنه من أحداث بدخول الأزمة إلى مرحلة المواجهة العسكرية مع عناصر الإرهاب والتي بدأت أولى مراحلها بشن الولايات المتحدة الأمريكية حربها ضد أفغانستان مع إعلانها بتوسيع نطاق هذه الحرب لتشمل ضرب جذور الإرهاب وتنظيماته في العديد من الدول التي تأوى عناصر نشطة تهدد المصالح الأمريكية، كما كان للتغطية الإعلامية الدولية تأثير بالغ في رسم الصورة الذهنية عن أطراف الصراع مما أثار أهمية دراسة العلاقة بين الخطاب السياسي والإعلامي الذي تطرحه وسائل الإعلام المحلية تجاه هذه

الأزمة ومدى تأثير هذا الخطاب بتوجهات الإعلام الدولي، وعلاقة هذه التوجهات باتجاهات الرأي العام نحو أزمة 11 سبتمبر وتداعياتها.

وتبرز أهمية دراسة تقويم التغطية الإعلامية المصرية وإدارة هذه الأزمة من وجهة نظر جمهور الصفوة الذى يمثل العنصر النشط فى عملية الإدراك واستيعاب المعارف والمعلومات نظرا للخصائص والسمات الثقافية والمعرفية التى تتسم بها هذه النخبة فى المجتمع ودرجة انفتاحها على مصادر المعلومات المختلفة سواء المحلية أو الدولية.

وذلك من خلال دراسة العلاقة بين اعتماد جمهور الصفوة على وسائل الإعلام المصرية وتأثير هذا الاعتماد على اتجاهاته إزاء أحداث 11 سبتمبر وما أعقبها من تطورات بدخول الأزمة مرحلة المواجهة العسكرية من خلال ما أسمته الولايات المتحدة "الحرب ضد الإرهاب"، خاصة أن الاعتماد على وسائل الإعلام يتزايد فى ظل عناصر عدم الاستقرار والصراع وأعمال العنف فتسهم المعلومات التى تقدمها وسائل الإعلام فى تكوين اتجاهات ومعارف الأفراد ومن ثم تشكيل طبيعة إدراكهم لأبعاد وأطراف الأزمة.

نموذج الاعتماد على وسائل الإعلام ودوره فى التأثير على اتجاهات الجمهور وقت الأزمات: يشير نموذج الاعتماد على وسائل الإعلام إلى أن أفراد الجمهور يعتمدون على المعلومات التى توفرها وسائل الإعلام رغبة منهم فى إشباع حاجاتهم وتحقيق رغباتهم وأهدافهم فى إطار وجود تفاعلات تسير فى اتجاهات ثلاثة بين وسائل الإعلام وأفراد الجمهور ثم النظام الاجتماعى فالأفراد، مثل النظم الاجتماعية، ينشئون علاقات اعتماد على وسائل الإعلام، لأن الأفراد توجههم الأهداف، وبعض هذه الأهداف تتطلب الوصول إلى مصادر تسيطر عليها وسائل الإعلام الجماهيرية.

ويقصد بالاعتماد على وسائل الإعلام درجة أهمية وسيلة معينة للأفراد كمصدر عن الأحداث والقضايا المثارة، ولا يرتبط الاعتماد على وسيلة باستخدامها، فقد يقضى الفرد فترة طويلة فى استخدام وسيلة معينة بينما يعتمد على وسيلة أخرى كمصدر لمعلوماته، فالاستخدام يعنى معدل المتابعة، أما الاعتماد فيعنى درجة أهمية هذه الوسيلة للفرد كمصدر لمعلوماته واختياره وتفضيله.

وتتوقف درجة اعتماد أفراد الجمهور على المعلومات التى توفرها وسائل الإعلام على أمرين:

1- درجة الثبات والاستقرار داخل المجتمع، حيث تفترض النظرية زيادة هذا الاعتماد فى حالات الصراع والأزمات حيث لا تتوفر للأفراد وسائل ومصادر مباشرة أو شخصية فى هذه الحالات.

2- حجم وأهمية المعلومات المستمدة من وسائل الإعلام، فضلا عن الوظائف الأخرى التى تضطلع بها هذه الوسائل فى إطار المجتمع.

وتقوم علاقات الاعتماد على وسائل الإعلام على ركيزتين أساسيتين هما:

1- الأهداف: تشير النظرية إلى أنه لكى يحقق الأفراد والجماعات والمنظمات المختلفة أهدافهم الشخصية والاجتماعية، فإن عليهم أن يعتمدوا على موارد يسيطر عليها أشخاص أو جماعات أو منظمات أخرى، والعكس صحيح.

2- المصادر: يسعى الأفراد إلى المصادر المختلفة التى تحقق أهدافهم، وتعد وسائل الإعلام نظام معلومات يسعى إليه الأفراد والمنظمات من أجل بلوغ أهدافهم، حيث تتحكم وسائل الإعلام فى ثلاثة مصادر من مصادر المعلومات وهى:

المصدر الأول: جمع المعلومات.

المصدر الثانى: تنسيق المعلومات.

المصدر الثالث: نشر المعلومات والقدرة على توزيعها على جمهور عبر محدود.

ويشير النموذج إلى وجود بعض المتغيرات التى تؤثر فى نظام وسائل الإعلام الذى يخلقه الأفراد لأنفسهم لخدمة الأهداف الشخصية بصورة أفضل من أهمها وجود أزمات أو صراعات، حيث تختلف أبعاد الاعتماد على وسائل الإعلام بحيث قد تتعارض طبيعة الاعتماد هنا مع الاستخدامات الفردية فى الأوقات العادية مما يفسر حالات التماثل فى الاستخدام التى تنشأ فى هذه الظروف التى تتطلب معلومات فورية ومستمرة.

كما يدرس النموذج علاقة الاعتماد بين وسائل الإعلام والأفراد من خلال المراحل التي تمر بها هذه العلاقة والتي تتمثل:

الخطوة الأولى: منها عندما يقوم الفرد النشاط بانتقاء محتوى معين من وسائل الإعلام متوقعا أن التعرض سوف يساعده على تحقيق هدف أو أكثر، وتعتمد التوقعات على:

- تجارب وخبرات سابقة.

- علاقة الفرد بالآخرين.

- إشارات يحصل عليها الفرد من مصادر وسائل الإعلام.

الخطوة الثانية: فتعنى درجة اعتماد أكبر مع المحتوى تختلف باختلاف عوامل محددة منها:

- الأهداف الشخصية.

- الوضع الشخصي والاجتماعي.

- التوقعات فيما يتعلق بالفائدة المحتملة من هذا المحتوى.

- سهولة الوصول إلى المحتوى.

الخطوة الثالثة: فيعد عنصر الاشتراك فيها عنصرا أساسيا، فالأفراد الذين أثيروا معرفيا ومعرفيا وإدراكيا وعاطفيا في المرحلة الأولى والثانية، يتوقع تعرضهم لدرجة اندماج ومشاركة أكبر تؤهلهم للمشاركة في نوع من التنسيق الدقيق للمعلومات بعد التعرض.

الخطوة الرابعة: ففيها يكون الأفراد المشاركون بشكل مكثف في تنسيق المعلومات أكثر قابلية للتأثر بمحتوى وسائل الإعلام مما ينعكس على اتجاهاتهم وقيمهم وسلوكهم.

وهذا الاعتماد الذي تتشكل ملامحه من خلال المراحل السابقة تنشأ عنه بعض الآثار منها:

- الآثار المعرفية: وتتمثل في كشف الغموض، تكوين الاتجاهات، ترتيب أولويات الاهتمام،

اتساع المعتقدات والتأثير في القيم.

- الآثار الوجدانية: وتتمثل في التعرف على آثار وسائل الإعلام على المشاعر والعواطف وقياس هذه الآثار ومنها الفتور العاطفى أو اللامبالاة تجاه المحتوى، الخوف والقلق وأخيرا الدعم المعنوى والاعتراب.

- الآثار السلوكية: وتتمثل في تأثير الاعتماد على محتوى وسائل الإعلام في التنشيط أى قيام الفرد بعمل ما نتيجة التعرض للوسيلة الإعلامية، أو الخمول أى عدم النشاط وتجنب القيام بالفعل.

مدخل دراسة الصفوة:

تنطلق نظرية الصفوة لتقويم الأداء الإعلامى المهنى أثناء أزمة 11 سبتمبر وتداعياتها من فرضية عامة تفسر بناء القوة فى المجتمع على أساس سيطرة قلة حاكمة تملك مقاليد القوة فى المجتمع وذلك فى مواجهة أكثرية محكومة. ويشير هذا المفهوم إلى ارتباط التعريفات الأولى للصفوة بالإطار والدور السياسى الذى تلعبه هذه الفئة بحكم المناصب التى تشغلها وتأثيرها فى اتخاذ القرارات.

ولذا انصب اهتمام مفكرى الصفوة الأوائل على دراسة خصائص الصفوة السياسية والدور الذى تلعبه فى المجتمع، حيث عرفها "لاسويل" بأنها تلك الفئة التى تحتل أعلى المراكز القيادية فى المجتمع وتمسك بمقاليد القوة فى أى جهاز سياسى، بينما عرفها "توتومور" بأنها مجموعة الأفراد ذات التأثير المباشر على القرارات السياسية. بينما أشار علماء آخرون إلى التصنيف القائم على أساس تدرج القوة والثروة والمكانة.

وقد أثار تحديد نطاق الصفوة خلافا بين الباحثين، حيث قصر بعضهم مفهوم الصفوة على النخبة الحاكمة فى حين قصره البعض الآخر على صفوة المثقفين الذين لا يمارسون السلطة ويتسمون بثقافة مؤثرة فى المجتمع بغض النظر عن ممارسة السلطة.

وقد أبرز هذا الاختلاف فى تحديد مفهوم الصفوة والانتقادات الموجهة لكل تصنيف، منطقية الأخذ بالمدخل أو المفهوم التعددى لدراسة الصفوة لدى علماء الصفوة المحدثين، فالمجتمع الحديث بما يتسم به من تنوع الأنشطة واختلاف عناصر القوة يفرز بالضرورة أفرادا بارزين فى كل مجالات الحياة يمثلون صفوات هذه المجالات، وبذلك يمكن الحديث عن صفوات سياسية وصفوات أخرى غير سياسية.

ومن الصعوبة بمكان تحديد فواصل قاطعة بين أشكال القوة وأنواعها نظرا لتداخلها وعدم إمكانية الفصل بينها حتى في الدول النامية والتي لا يزال بناء القوة فيها يعتمد على تركيز سلطة اتخاذ القرارات ومقاليده القوة في أيدي قلة من الأفراد، إلا أن ذلك لا ينفي وجود صفوات أخرى، في هذه الدول، ولكنها تمارس تأثيرا مباشرا أو غير مباشر في صنع القرار انطلاقا من صحة نظرية تعدد الصفوات في المجتمع وهو ما ينطبق على الصفوة في مصر. وبذلك يستند مفهوم الصفوة والذي سيطبق في هذا البحث، على التعريف الذي يأخذ في اعتباره ظروف البلدان النامية التي تختلف الأوضاع السائدة فيها عن تلك التي تتسم بها المجتمعات الغربية، حيث تتركز القوة في أيدي مجموعة محدودة من الأفراد يمثلون أصحاب مواقع السلطة والتأثير في جميع مجالات الحياة الاجتماعية، بما يتيح لهم مواقعهم التأثير على عمليات التنمية سواء تعلق هذا التأثير بالمجال السياسي أو الاجتماعي أو الاقتصادي أو الثقافي والفكري.

وبذلك فقد حدث خلط واضح بين الإعلام والدعاية في هذه الأزمة وذلك من خلال الالتقاء المتعمد للأخبار وتوظيفها وصياغتها بما يخدم أهداف محددة وهو ما استطاع أن ينجح فيه الإعلام الأمريكي في تحقيقه في هذه الأزمة مستخدما إحدى أدواته الفعالة وهي شبكة (CNN) الإخبارية من خلال الدراسة التحليلية للتقارير التي قدمتها أثناء حرب الخليج.

(Charees GANZERT&Don M. FLOURNOY 1992)

وامتداداً لنتائج الدراسات السابقة وعلاقتها بالأزمة محل الدراسة، تشير التقارير والدراسات حول استخدام الأدوات الإعلامية في تحقيق الأهداف السياسية والعسكرية إلى استمرار هذه العلاقة وقت الأزمات وهو ما كشفت عنه التقارير الواردة عن تعاقد "البنّاجون" مع "مجموعة رندون" الخاصة العاملة في مجال الإعلام والعلاقات العامة والدعاية لكسب الرأي العام العالمي بوجه عام والعربي والإسلامي بوجه خاص في التأكيد على دعم الإدارة الأمريكية في حربها ضد الإرهاب بعد أحداث 11 سبتمبر 2001، وتدخلها العسكري في العراق، وتبلغ قيمة هذا العقد 400 ألف دولار مقابل أربعة أشهر من العمل، حيث تعمل الشركة في 78 دولة وتقوم بتوفير خدمات الاتصالات والعلاقات العامة وتتصل بالجهات الحكومية والخاصة وبصناع القرار وأجهزة الإعلام، وقد قامت بجهود مماثلة أثناء حرب الخليج الثانية، حيث تولت الإشراف على شركة الإذاعة العراقية ورايو الحرية الذي تولى نشر الدعاية المعارضة للنظام العراقي بدءاً من عام 1992، إلا أن تلك الإذاعة والشركة قد دمرا عندما داهم الجيش العراقي مدينة "أربيل" وقتل عددا من المتعاونين معها.

كما دفعت هذه العلاقة التبادلية بين الإعلام واتجاهات السلطة السياسية والتي تزداد وقت الأزمات- الباحثين والخبراء الإعلاميين إلى الوقوف على أبعاد هذه العلاقة وتحليل دوافعها وحدودها، من خلال تحليل الكيفية التي تشكل بها وسائل الإعلام اتجاهات الرأي العام ومنها تقارير ودراسات تناولت تأثير بعض البرامج والمواد الإعلامية على توجهات الرأي العام، ومنها برنامج Today على سبيل المثال الذي تذيعه هيئة الإذاعة البريطانية والذي لا تزيد مدته عن 45 دقيقة والذي كان أحد العوامل المؤثرة في تغيير نظرة البريطانيين (حكومة وشعباً) تجاه الموقف من الحرب ضد الإرهاب الذي تزعمته الولايات المتحدة الأمريكية، فقد نجح هذا البرنامج مع غيره من وسائل الإعلام البريطانية في تشكيل قوة ضغط دفعت الحكومة البريطانية إلى قبول المشاركة في الحرب ضد الإرهاب، وهذه الأوضاع دعت إلى دراسة حقيقة بعض المفاهيم كالموضوعية والحياد التي تميز التغطية الإعلامية البريطانية والضغط التي تمارس على وسائل الإعلام، حيث أشار "توماس جلوسر" الرئيس التنفيذي لوكالة "رويرتز" البريطانية التي تبث خدماتها إلى أكثر من 663 ألف مستخدم في 70 ألف مؤسسة إعلامية- إلى الضغوط التي تتعرض لها الوكالة في التزامها بالحياد والموضوعية مما دعاه إلى القول بأن مفهوم الحياد والموضوعية هو نفسه محل خلاف، ومثال على ذلك دعوة البعض إلى استخدام وصف فيدل كاسترو بالرجل القوى للتدليل على أنه رئيساً غير منتخب من الشعب، كذلك مطالبة البعض بإطلاق صفة الإرهابيين على من تشن عليهم الولايات المتحدة الحرب أو الذين تتهمهم بالإرهاب.

أولاً: أهم وسائل الإعلام المصرية كمصدر للمعلومات عن أحداث 11 سبتمبر:

إعتماد الصفوة المصرية على وسائل الإعلام لمتابعة أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها:

تم تقييم هذا الاعتماد على عينة ممتازة من الصفوة تمثل مائة مفردة كما تم التقويم على عدة مستويات وكذلك على عدة مراحل بما تقتضيه تطورات الأزمة، فبالنسبة لمستوى الاعتماد فقد تم تقدير كثافة هذا الاعتماد والموقع النسبي لوسائل الإعلام المصرية من هذا الاعتماد، كما تم تقييم درجة ومستوى هذا الاعتماد على مرحلتين شملت الأولى أحداث 11 سبتمبر وتطوراتها، بينما شملت الثانية تداعيات هذه الأحداث بقيام الولايات المتحدة بالحرب على "أفغانستان" للوقوف على اتجاهات الصفوة إزاء أزمة 11 سبتمبر وتداعياتها ومدى ارتباط هذه التوجهات باتجاهات التغطية الإعلامية إزاء الأحداث والأطراف الفاعلة فيها.

وعن مدى اعتماد الصفوة على وسائل الإعلام المصرية في متابعة أحداث 11 سبتمبر وما أدت إليه من تداعيات فقد أجاب 72% من العينة بأنهم قد اعتمدوا على وسائل الإعلام المصرية بشكل رئيسي، بينما أجاب 28% من العينة بعدم اعتمادهم بشكل رئيسي على الإعلام المصري في استقاء الأنباء الخاصة بالأزمة وكذلك التطورات التي شهدتها والتداعيات التي أدت إليها.

أما عن درجة الاعتماد على وسائل الإعلام المصرية كمصدر للمعلومات عن أحداث 11 سبتمبر وما لحق بها من تطورات، فقط عبرت إجابات المبحوثين عن تفاوت في حجم ومستوى هذا الاعتماد، حيث شكل الاعتماد غير المنتظم أو غير الدائم النسبة الأكبر فقد أجاب 63,9%.

من العينة أنهم "يعتمدون أحيانا" على وسائل الإعلام المصرية كمصدر للمعلومات عن أحداث 11 سبتمبر، بينما كان 19,4%، من العينة يعتمدون عليها"، كثيرا في معرفة الأنباء والمعلومات عن الأزمة وتطوراتها، أما أقل نسبة فكانت للاعتماد الدائم على هذه الوسائل، حيث أجاب 16,7% فقط من العينة باعتمادهم الدائم طوال مراحل الأزمة على الإعلام المصري بمختلف وسائله وعن الاعتماد النسبي على وسائل الإعلام المصرية في استقاء المعلومات والأخبار عن أحداث 11 سبتمبر جاء التلفزيون المصري في مقدمة هذه الوسائل بنسبة 63%، وقد أجاب 41,3% من العينة بأنه كان يعتمد "كثيرا" على هذه الوسيلة في كل ما يتعلق بالأزمة وما أدت إليه من تطورات، وقد يرجع ذلك لطبيعة الأحداث التي لعبت فيها الصورة التلفزيونية دورا مهما في بث مشاهد انهيار برجى التجارة العالمى وما خلفه من دمار، ولكن هذا الاعتماد لم يكن مستمرا أو منتظما حيث بلغت نسبة من اعتمد على التلفزيون بشكل "دائم" 47,3% وهذا يفسر كثافة الاعتماد في المرحلة الأولى من الأزمة وهي المرتبطة بانهيار برجى التجارة، بينما تراجع الاعتماد الدائم على التلفزيون في المراحل الأخرى لتطور الأزمة وما خلفته من تداعيات والتحول لمصادر أخرى.

أما الصحف القومية فقد اختلف المرتبة الثانية وبنسبة متقاربة مع التلفزيون من حيث اعتماد الصفوة عليها في استقاء ومتابعة الأحداث وذلك بنسبة 25% واتسم هذا الاعتماد بأعلى المعدلات وباستمرار هذا الاعتماد حيث كانت نسبة من أجاب باعتماده "الدائم" على الصحف القومية 56,6%، من جملة الاعتماد على هذه الوسيلة.

جاءت الإذاعة المصرية في المرتبة الثالثة من حيث الاعتماد عليها كمصدر لمعلومات الصفوة عن أحداث 11 سبتمبر وماتلاها من تطورات وذلك بنسبة 50,16% وقد اتسم

هذا الاعتماد بعدم الانتظام، حيث انخفض معدل الاعتماد على هذه الوسيلة ليسجل 17.1% للاعتماد الدائم، على الإذاعة المصرية منذ بداية الأزمة وما أدت إليه من تداعيات.

أما الصحف الحزبية فقد احتلت المرتبة الرابعة بنسبة 18.4% من حيث الاعتماد عليها كمصدر للمعلومات عن الأحداث، واتسم معدل الاعتماد بالانخفاض، حيث أجاب 25.7% فقط من الذين يعتمدون على هذه الوسيلة في متابعة الأحداث بأنهم كانوا يعتمدون عليها "دائماً" في استقاء معلوماتهم عن الأحداث.

بينما سجلت الصحف المستقلة أدنى نسبة للاعتماد بلغت 14.2%، واقتربت هذه النسبة بانخفاض معدل الاعتماد حيث أجاب 10% فقط من العينة بأنهم يعتمدون عليها "دائماً" في متابعة أحداث 11 سبتمبر وما أدت إليه من تداعيات.

ثانياً: تأثير وسائل الإعلام المصرية على مستوى المعرفة بأحداث سبتمبر وتداعياتها: كان الاتجاه السائد لدى العينة ممن اعتمدوا على وسائل الإعلام المصرية كمصدر للأخبار والمعلومات عن أزمة 11 سبتمبر وما أعقبها من أحداث وتطورات، أن هذا الاعتماد لا يعد كافياً لتكوين صورة واضحة عن الأحداث، حيث بلغت نسبة الآراء التي أشارت أن هذا الاعتماد "كافياً إلى حد ما" لتكوين هذه الخلفية 48.6% من العينة أو تلك التي أشارت إلى أن المعلومات المستقاة "لا تكفى" للحصول على المعلومات الكاملة عن الأحداث 29.2% وذلك في مقابل 22.2% للآراء التي اعتبرت الاعتماد على وسائل الإعلام المصرية كان "كافياً" للحصول على المعلومات الخاصة بأحداث 11 سبتمبر وما تلاها من تطورات، مما يعنى أن هذه الوسائل لا تستطيع بمفردها أن تشكل الخلفية المعرفية الكاملة عن الحدث لا سيما وقت الأزمات.

وقد فسرت العينة هذا الأمر استنادا إلى الأسباب التالية:

- 1- افتقار هذه التغطية للمعلومات الكاملة عن الأحداث.
- 2- عدم الاهتمام بعرض الجوانب والآراء المختلفة حول الحدث.
- 3- افتقار التغطية الإعلامية المصرية إلى عنصر متابعة الأحداث.
- 4- عدم الاهتمام بالمادة المصورة التي تعد من العناصر المهمة لفهم الأحداث.
- 5- الافتقار لعمق التناول والذي رأت العينة أنه يتحقق باستكمال الأحداث بالتحليل والتفسير.

6- الحرص على اللجوء لمصادر متعددة في الحصول على المعلومات عن الأحداث، وعدم الاعتماد على مصدر واحد وقت الأزمات والأحداث الطارئة.

وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسات متشابهة أجريت على أزمات أخرى ومنها دراسة (أمانى السيد فهمى 1997) حول التغطية الإعلامية لأزمة البوسنة والتي أشارت نتائجها إلى أن التغطية قد افتقدت لبعض العناصر المهمة منها عنصر تكامل المعلومات المقدمة عن الأزمة وكذلك الافتقار إلى الصور الحية للأحداث وأخيرا الافتقار إلى عنصر المتابعة.

ولكن القول بأن التغطية الإعلامية تفتقر إلى الصور الحية للأحداث لا ينبغى أن يحكم عليه بشكل مطلق، حيث يوجد تفاوتاً في مدى توفر الصور الحية ومدى الحرص على إبرازها وهو ما يختلف من أزمة إلى أخرى تبعا للتوجهات التي تحكم الأداء الإعلامى لا سيما مصادر الإعلام الغربية التي يتم النقل عنها في الأزمات الدولية، فعلى سبيل المثال تضمنت تغطية أزمة كوسوفو وتدخل حلف الأطرنتى فيها في ربيع 1999 قدرا كبيرا من الصور الحية، وكانت مشاهد طوابير اللاجئين والمهجرين أحد العوامل التي أدت إلى تعاطف الرأى العام العالمى لموقف حلف الناتو وتدخله لإنهاء هذه الأزمة، بينما لم تحظ أزمة الشيشان بهذا البث المكثف للمادة المصورة الحية من موقع الأحداث، حيث لم يكن على وسائل الإعلام الغربية خلق هذا التعاطف مع شعب الشيشان.

ثالثاً: أهمية وسائل الإعلام المصرية كمصدر للمعلومات والمعرفة بأحداث أزمة 11 سبتمبر وتداعياتها:

1- جاءت الفضائيات العربية في مقدمة وسائل الإعلام غير المصرية التي تم الاعتماد عليها في متابعة أحداث 11 سبتمبر وما أدت إليه من تطورات، حيث أشار 25.3%، من العينة إلى اعتمادهم على هذه الوسيلة واتسم هذا الاعتماد بالاستمرارية والانتظام 54.5% لمن اعتمد عليها "دائماً" في مقابل 29.5% اعتمدوا عليها "كثيراً" بينما كانت أقل نسبة لمن اعتمد على الفضائيات العربية بشكل غير منتظم حيث أجاب 16% فقط أنهم كانوا يتابعونها "أحياناً" لمتابعة أحداث 11 سبتمبر وتطوراتها، وجاءت قناة الجزيرة في مقدمة الفضائيات العربية من حيث اعتماد الصفوة عليها كمصدر للمعلومات عن أحداث 11 سبتمبر منذ اندلاعها وعلى مدار مراحل التطور التي مرت بها، وقد اعتبرت العينة أن من أهم أسباب الاعتماد على "قناة الجزيرة" لمتابعة الأحداث هو ما تتمتع به القناة من حرية لكونها قناة خاصة مقامة في منطقة حرة ولديها شبكة قوية من المراسلين المحترفين و35 مكتباً في جميع أنحاء العالم يتصرفون بحرية كبيرة في متابعة وتغطية الأحداث.

2- جاءت الصحف والمجلات العربية في المرتبة الثانية من حيث الاعتماد عليها وذلك بنسبة 19.5% وقد اتسم هذا الاعتماد بالانتظام منذ بدء الأزمة، وما أعقبها من تطورات، حيث بلغت نسبة من أشاروا إلى اعتمادهم الدائم على هذه الوسيلة 41.2%، في مقابل 23.5% لمن اعتمد عليها "أحياناً" واحتلت كل من صحيفة "الحياة" وصحيفة "الشرق الأوسط" المرتبة الأولى من حيث اعتماد الصفوة عليهما في متابعة الأحداث.

3- جاءت الفضائيات الأجنبية في المرتبة الثالثة من حيث اعتماد الصفوة عليها في متابعة أحداث 11 سبتمبر وبنسبة متقاربة مع الإذاعات الأجنبية، حيث بلغت نسبة الاعتماد على الفضائيات الأجنبية 18.4% في مقابل 17.2% للإذاعات الأجنبية، ولكن يلاحظ أن هذا الاعتماد اتسم بالكثافة والانتظام وجاءت شبكة "CNN" في مقدمة إجابات العينة من حيث الاعتماد عليها في متابعة أحداث 11 سبتمبر وتطوراتها.

4- جاءت الإذاعات العربية في المرتبة الرابعة من حيث الاعتماد عليها كمصدر للأخبار والمعلومات عن أحداث 11 سبتمبر، حيث لم يعتمد عليها سوى 11% من العينة، وجاءت في مقدمة هذه الإذاعات كل من إذاعة "مونت كارلو" وإذاعة "BBC".

5- جاءت الصحف والمجلات الأجنبية في المرتبة الأخيرة من حيث اعتماد الصفوة عليها كمصدر للمعلومات بنسبة لم تزيد عن 8.6%.

6- أما عن المصادر الأخرى التي اعتمدت عليها الصفوة في متابعة أحداث 11 سبتمبر فتمثلت في الأصدقاء في الخارج من المقيمين في "الولايات المتحدة" بجانب وسائل الإعلام سواء المصرية أو غير المصرية.

وعن أسباب الاعتماد على وسائل إعلام غير مصرية في متابعة أحداث 11 سبتمبر فقد أرجعت العينة هذا الاعتماد إلى الأسباب التالية:

- 1- التغطية الجادة والتواجد في قلب الأحداث.
- 2- السرعة في نقل الحدث.
- 3- احترام عقلية المتلقى وارتفاع درجة مصداقية هذه الوسائل.
- 4- حرية التعبير وعرض الآراء المختلفة.
- 5- افتقاد وسائل الإعلام المصرية للاحتراف والكفاءة المهنية والتطور التكنولوجي.
- 6- عدم خضوع هذه الوسائل لحسابات سياسية في بث ونشر التقارير والأخبار.
- 7- افتقار وسائل الإعلام المصرية للموضوعية في نقل الأحداث.
- 8- لمعرفة رد فعل المجتمع الأمريكي تجاه الأحداث.
- 9- لتمييز الكوادر الإعلامية لهذه الوسائل.

رابعًا: أهمية وسائل الإعلام المصرية كمصدر للمعلومات عن أحداث الحرب في أفغانستان:

عبرت إجابات العينة عن اختلاف في درجة وكثافة اعتماد الصفوة على وسائل الإعلام المصرية في متابعة تداعيات أزمة 11 سبتمبر - والتي تمثلت في غزو "الولايات المتحدة الأمريكية" لأفغانستان للقضاء على "تنظيم القاعدة" الذي اعتبرته الولايات المتحدة المسئول عن تفجير برجى مركز التجارة العالمى في نيويورك، حيث زادت نسبة هذا الاعتماد فبلغت 76% في هذه المرحلة في مقابل 72% في المرحلة التى سبقت اندلاع حرب أفغانستان، كما عكست إجابات العينة ارتفاعا في درجة الاعتماد على وسائل الإعلام المصرية في هذه المرحلة فبلغت النسبة الإجمالية لكثافة الاعتماد 62% في مقابل 54% في المرحلة الأولى من الأزمة (قبل حرب أفغانستان).

وعلى الرغم من ارتفاع مستوى الاعتماد على وسائل الإعلام المصرية في هذه المرحلة، إلا أن اتجاه العينة نحو مدى كفاية هذا الاعتماد في استقاء المعلومات عن الحرب الدائرة وتطوراتها لم يتغير، حيث اعتبر 59.2% من العينة أن هذا الاعتماد كان "كافيا إلى حد ما" مما يعنى الاعتماد على وسائل أخرى بجانبه، وجاء في المرتبة الثانية من أشاروا إلى أن الاعتماد على وسائل الإعلام المصرية "لم يكن كافيا" للحصول عن معلومات كاملة ودقيقة عن حرب أفغانستان وذلك بنسبة 23.7% في مقابل 17.1% فقط. لمن اعتبر أن الاعتماد على وسائل الإعلام المصرية "كان كافيا" للحصول على المعلومات عن تطورات الحرب الدائرة في أفغانستان.

خامسًا: الأهمية النسبية لوسائل الإعلام المصرية كمصدر للمعلومات عن أحداث الحرب في أفغانستان:

1- جاء التليفزيون المصرى في مقدمة هذه الوسائل وذلك بنسبة 26.6% وتقاربت النسبة بينه وبين الصحف القومية، حيث اعتمد 25.6% من العينة على هذه الصحف في متابعة أحداث حرب أفغانستان، أما الصحف الحزبية فقد احتلت المرتبة الثالثة من حيث درجة الاعتماد عليها وذلك بنسبة 18.2% وجاءت الإذاعة المصرية في المرتبة الرابعة، حيث أشار 16.3% من عينة الصفوة إلى اعتمادهم على هذه الوسيلة، بينما جاءت الصحف

الخاصة في المرتبة الأخيرة من حيث اعتماد الصفوة عليها كمصدر للمعلومات عن حرب أفغانستان، وذلك بنسبة بلغت 13.3% فقط.

2- تميز كل من التلفزيون والصحف القومية بأعلى درجات الاعتماد، حيث شكل الاعتماد الدائم على كل منهما النسبة الأعلى 46% للاعتماد الدائم على التلفزيون في مقابل 51.9% للاعتماد "الدائم" على الصحف القومية.

3- عكست إجابات الصفوة انخفاضاً في مستوى الاعتماد على كل من الإذاعة والصحف المستقلة فسجلت فئة الاعتماد "أحياناً" النسبة الأعلى لكل منهما حيث بلغت 60.6% للإذاعة، بينما ارتفعت هذه النسبة إلى 81.5% للصحف المستقلة.

4- اتسم اعتماد الصفوة على وسائل الإعلام المصرية بالثبات منذ بدء وقوع أزمة 11 سبتمبر وعلى مدار التطورات التي شهدتها وما أدت آلية من تداعيات تمثلت في التدخل العسكري الأمريكي في أفغانستان في 7 أكتوبر عام 2001.

وفيما يتعلق بمدى اعتماد الصفوة على وسائل إعلام غير مصرية لمتابعة أحداث وتطورات "حرب أفغانستان" فقد عكست إجابات العينة المؤشرات التالية:

1- جاءت الفضائيات العربية في مقدمة وسائل الإعلام غير المصرية: التي اعتمدت عليها الصفوة في متابعة حرب أفغانستان وذلك بنسبة 27% وارتبط هذا الاعتماد بالاستمرارية طوال المراحل التي مرت بها حرب أفغانستان حيث أشار 70% من العينة ممن اعتمدوا على هذه الوسيلة إلى اعتمادهم الدائم طوال فترة الحرب على الفضائيات العربية والتي جاء في مقدمتها "قناة الجزيرة" لتسجل أعلى نسبة من حيث الاعتماد عليها ويليها قناة "أبوظبي الفضائية" وقد أرجعت العينة أسباب هذا الاعتماد إلى عدة أسباب من أهمها:

- نجاح قناة الجزيرة من خلال متابعتها المتلاحقة والعميقة للحرب الدائرة في أفغانستان - ولأول مرة في تدفق الإعلام من الجنوب إلى الشمال، حيث كانت بعض المحطات الغربية تنقل عنها.

- اهتمام المحطة بالبث المباشرة من قلب الأحداث وقد علق البعض على ذلك بالقول "كما نجح بيتر أرنت" مراسل CNN في حرب الخليج، نجح "تيسير علوني مراسل الجزيرة في أفغانستان".

- نحاح "قناة الجزيرة" في التواجد في قلب الأحداث نظرا لعلاقتها السياسية مع حركة طالبان وهى علاقة - كما ذكرت بعض الآراء- كانت قائمة قبل اندلاع الحرب مما مكن مراسليها من الاستمرار وهو ما لم يتحقق بالنسبة للإعلام المصرى مما دفعه إلى إرسال ثلاثة مراسلين إلى باكستان قبل الحرب بعشرة أيام.

- اعتماد القناة على خطة اتضحت معالمها منذ اليوم الأول لاندلاع الحرب تمثلت في الاعتماد على شبكة قوية من المراسلين وعرض الرأى والرأى الآخر المعارض للتدخل الأجنبى فى أفغانستان ونقل المظاهرات ضد الحرب فى البلدان العربية وخارجها.

- تميز الأداء الإعلامى "لقناة الجزيرة" بالجمع بين التيار القومى والتيار الدينى وهما تياران يلتقيان دائما وقت الأزمات.

- اعتماد الأداء الإعلامى لقناة الجزيرة على ثلاثة أسس وهى:

- الاستقلالية (مع تحفظ البعض على هذا العنصر مستندا إلى ارتباط القناة بحكومة قطر).

- الحيادية (مع تحفظ البعض على هذا العنصر مستندا إلى علاقة القناة ببعض العناصر الاستخباراتية بدليل وجودها بمفردها فى أفغانستان ونقلها لرسائل أسامة بن لادن زعيم تنظيم القاعدة).

- لجوئها إلى الإثارة وهو أسلوب يجد صدى لدى المواطن العربى.

2- جاءت الفضائيات الأجنبية فى المرتبة الثانية: من حيث اعتماد الصفوة عليها فى متابعة حرب أفغانستان وذلك بنسبة 21% من العينة وتصدرت CNN الشبكات التليفزيونية الدولية، كما تميز الاعتماد على الفضائيات الأجنبية بالكثافة، حيث بلغت نسبة من أشار من العينة إلى اعتماده "الدائم" على هذه الوسيلة فى متابعة أنباء وتطورات حرب أفغانستان 25% فى مقابل 46% لمن أجابوا باعتمادهم عليها "كثيرا" و34.4% لمن اعتمد عليها "أحيانا" وبالرغم من كثافة هذا الاعتماد - الذى جاء فى مقدمته الاعتماد على شبكة CNN - كان للعينة انتقادات للأداء الإعلامى لشبكة CNN تمثل أهمها فيما يلى:

أ- اعتماد CNN على المعلومات المرئية فقط التى تتعلق بصورة انهيار برجى التجارة العالمى لكسب تعاطف الشعب الأمريكى، مع عدم عرض وجهات النظر المناهضة للتدخل العسكرى فى أفغانستان.

ب- تعرض مصداقية الشبكة للاهتزاز عندما عرضت فيلما يظهر بعض الفلسطينيين وهم يحتفلون بوقوع أحداث 11 سبتمبر، في حين كان الفيلم يتعلق بأحداث أخرى هي إطلاق الصواريخ العراقية على تل أبيب عام 1991، وعلق البعض على ذلك بأن "الإعلام أصبح جزءا من الحرب الدائرة وأن القنوات الفضائية أصبحت تخوض الحرب ولا تكتفى بتغطيتها".

ج- الخلط بين الأداء الموضوعي والأداء المتحيز فكانت الشبكة تعرض صورا موضوعية عن انهيار برجى التجارة يصاحبها تعليقات غير موضوعية وذلك في إشارة إلى التعليقات التى ذهبت إلى تشبيه هذه الأحداث بكونها بيرل هاربور جديدة مما يغنى حتمية الانتقام وشن الحرب لمواجهة عناصر الإرهاب.

3- جاءت الإذاعات الأجنبية في المرتبة الثالثة: بنسبة 18.4% من حيث اعتماد الصفوة عليها كمصدر للمعلومات عن أحداث حرب أفغانستان وتطوراتها واتسم هذا الاعتماد بالكثافة، حيث بلغت نسبة من اعتمد على هذه الوسيلة سواء بشكل دائم أو من اعتمد عليها "كثيرا" 64.29% في مقابل 35.71% بينما جاءت الإذاعات العربية في المرتبة الأخيرة من حيث اعتماد الصفوة عليها في متابعة تطورات حرب أفغانستان، حيث بلغت نسبة الاعتماد عليها 6.6%.

سادساً: تأثير الإعلام الغربى والعربى على توجهات التغطية الإعلامية المصرية لأحداث أزمة 11 سبتمبر وتداعياتها:

أكدت إجابات الصفوة على تأثير التغطية الإعلامية المصرية بتوجهات القنوات الفضائية غير المصرية سواء العربية أو الغربية، حيث أكد 79% من العينة خضوع توجهات الإعلام المصرى بتوجهات التغطية الإعلامية في مقابل 21% من العينة أشاروا إلى عدم تأثر التغطية الإعلامية المصرية بتوجهات التغطية الإعلامية العربية أو الغربية.

وقد اختلف هذا التأثير على مدار مراحل تطور أزمة 11 سبتمبر، حيث ارتبطت التغطية الإخبارية المصرية بتوجهات الإعلام الغربى وبالتحديد شبكة CNN في المرحلة الأولى من الأزمة والتي تمثلت في حادث تفجير برجى التجارة العالمى بنيويورك، حيث اعتمد التلفزيون المصرى على النقل المباشر من هذه الشبكة فور وقوع الانفجار ولمدة تسع ساعات متصلة، وقد أرجع المسؤولون المصريون هذا النقل المباشر إلى الإجراءات الأمنية المشددة من جانب الولايات المتحدة

وما فرضته من حظر التجول وعدم السماح للمراسلين باستثناء مراسلى شبكة CNN بالتغطية الإخبارية، فكان البديل أمام الإعلام المصرى الاكتفاء بصوت المراسل بدون أى مادة مصورة. أما فى المرحلة الثانية من الأزمة والتي تمثلت بالتدخل العسكرى الأمريكى فى أفغانستان فقد تأثرت التغطية الإخبارية بتوجهات بعض القنوات الغربية فكان التليفزيون بنقل عن "قناة الجزيرة".

وعن توجهات الإعلام الغربى- وبالتحديد الإعلام الأمريكى- كما أشارت إليها العينة فقد تمثلت فيما يلى:

- تجاوز الإعلام الأمريكى الوظيفة الإعلامية برصد وتغطية الأحداث إلى إطلاق الأحكام وتوجيه الاتهامات وهى سمة اتسم بها منذ وقوع أحداث "أوكلاهوما" فكان كما أشارت العينة "يلعب دور المحقق والقاضى".

- تجاهل الإعلام الأمريكى التيار النقدى الذى قاده مجموعة من الطلاب وأساتذة الجامعات وهو الاتجاه الرافض للحرب.

- سيطرة النخبة الأمريكية على وسائل الإعلام وتمكنها من عرض الصورة الأمريكية من جانب مأساتها فقط حتى يتعاطف معها الرأى العام الأمريكى.

- اتسمت التغطية الإعلامية الأمريكية باللجوء إلى حجب المعلومات وإخفاء الحقائق فيما يتعلق بسير التحقيقات فى أسباب وقوع أحداث 11 سبتمبر وكذلك فيما يتعلق بالخلل الذى ظهر سواء من جانب المباحث الفيدرالية أو من جانب القيادة الأمريكية نفسها وفرض رقابة على المراسلين المصاحبين للقوات العسكرية، وعدم نقل أى معلومات لصالح القوات الأفغانية. - عبرت التغطية الإعلامية لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها بشكل عام وعلى مستوى الإعلام الدولى عن أحادية التوجه الإعلامى الغربى والتبعية الإعلامية العربية، فالنظام الأول يمارس الديمقراطية داخل حدوده فقط، ويمارس السلطوية خارج حدوده، أما الإعلام العربى فقد ظهر منقادا لوسائل الإعلام الغربى.

أما عن أداء الفضائيات العربية، فقد أشارت العينة إلى أن التحفظات على أداء الإعلام العربى بشكل عام فى تغطية أحداث 11 سبتمبر وكذلك أحداث حرب أفغانستان يطرح إشكالية لاتتعلق بالنظام الإعلامى العربى فحسب، بل الأمر يتعلق بالنظام السياسى،

والوضع السياسى ككل، "فلا يوجد إعلام يستطيع أن يرضى الرأى العام إلا إذا كان النظام السياسى فى الأساس يتم تشكيله حسب رغبة الرأى العام وباختيار بين بدائل متعددة". وقد أضافت بعض الآراء أنه "يجب التسليم بأنه لا توجد محطة فضائية أو إذاعية لا يوجد لها توجه سياسى تسعى لإقناع الرأى العام به، لكن القناة الماهرة هى التى تستطيع أن تحصل على الخبر قبل غيرها لتصنع به الرأى العام، وهذه مسألة مشروعة شريطة أن تتم بطريقة أمينة، بمعنى أن تقدم المحطة الخبر بشكل محايد ثم تضع له بعد ذلك خلفية معلومات توضح وجهة نظرها".

أما عن أكثر القنوات الفضائية سواء العربية أو الأجنبية التى رأت العينة أن التغطية الإعلامية المصرية قد تأثرت بها فى تغطية أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها، فكان ترتيبها كالتالى: جاءت قناة الجزيرة فى المرتبة الأولى بنسبة 41% يليها شبكة CNN بنسبة 38.5% ثم جاءت كل من قناة MBC وقناة النيل الدولية بنسبة متساوية بلغت 5% بينما جاءت كل من شبكة Euronews وقناة دى الفضائية والفضائية اللبنانية، وشبكة الأخبار العربية وقناة دى، وسوريا وإذاعة BBC فى المرتبة الرابعة وبنسبة متساوية لم تزيد عن 1.5%.

وقد تمثلت مظاهر تأثر العينة من وجهة نظر الإعلام الغربى كالتالى:

- فرض وجهة النظر الأمريكية على التغطية الإعلامية المصرية.
- النقل المباشر من المحطات الفضائية الغربية.
- محاولة مجازاة المحطات الفضائية الغربية فى سرعة نقل الأحداث.
- تكثيف عمل المراسلين.
- إفقاد مراسلين جدد للمناطق المجاورة لأفغانستان.
- الاعتماد على نظام مجموعات العمل التى تضم مجموعات متكاملة من المحررين والمذيعين والمندوبين ويرأس كل مجموعة أحد كبار المسئولين فى قطاع الأخبار (وقد برز هذا البعد فى إجابات الشريحة الإعلامية فى عينة الصفوة التى تم استطلاع آرائها).
- تركيب محطة إرسال جديدة لتمكين المشاهدين من الاستقبال الأرضى لقناة النيل للأخبار حتى تتم مشاهدتها بشكل واضح وذلك فى أكتوبر عام 2001.

سابعًا: درجة الثقة في التغطية الإعلامية المصرية لأحداث وأزمة 11 سبتمبر وتداعياتها:

عكست إجابات العينة فيما يتعلق بمدى الثقة في التغطية الإعلامية المصرية لأحداث 11

سبتمبر والتدخل العسكرى للقوات الأمريكية في أفغانستان - بعض المؤشرات منها:

1- ضعف الثقة فيما تقدمه وسائل الإعلام المصرية من معلومات وأخبار وتحليلات عن الأحداث، حيث أشار 51.4% من العينة بأنهم لا يثقون ثقة تامة في التغطية الإعلامية المصرية لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها أى أنهم يثقون "إلى حد ما" في مقابل 27.8% للإجابات التى أكدت ثقتها التامة فيما تنقله وسائل الإعلام المصرية من أخبار وتحليلات عن الأحداث، بينما أشار 20.8% فقط من العينة إلى عدم ثقتهم في التغطية الإعلامية المصرية.

2- أرجعت الآراء غياب الثقة في وسائل الإعلام المصرية إلى طبيعة الأداء الإعلامى ذاته والذي يعكس أزمة عامة في الأداء الإعلامى العربى تنبع من افتقار الأداء إلى بعض العناصر المهمة والتي تؤثر في درجة مصداقية هذا الأداء والتي تحدد أهمها- وفقا لإجابات العينة في العناصر التالية:

- العقلانية.

- الحيادية.

- التوازن وذلك بجانب ضعف الأداء المهني وغياب عنصر تأهيل وتدريب الكوادر الإعلامية.

3- عبرت إجابات الصفوة عن تفاوت نسبى بين درجة الاعتماد وبين الثقة في الوسيلة التى يتم الاعتماد عليها، فعلى الرغم من احتلال التلفزيون المصرى مركز الصدارة كمصدر لمعلومات الصفوة عن أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها، إلا أنه لم يحتل مثل هذه الأولوية كمصدر للمعلومات والأخبار يحظى بدرجة عالية من الثقة، وهى المكانة التى احتلها الصحف القومية، حيث ارتبطت أعلى معدلات أو درجات الثقة بالصحف القومية 54.7% في مقابل 38.2% للتلفزيون وذلك بالرغم من امتلاك التلفزيون لأدوات المصداقية والتي تتمثل في الصورة التلفزيونية، وهى مصداقية قد لا تتحقق وقت الأزمات مثلما حدث في حرب الخليج الثانية، حيث أشارت الدراسات إلى اهتزاز مصداقية الصورة التلفزيونية في هذه الحرب وإفراغها من المستوى المعرفى، حيث كانت صور المعارك لا تنقل معلومة واضحة بل يتم الاكتفاء بصور الصواريخ في الجو دون إبراز ما نتج عن هذه الضربات من آثار ودمار

وخسائر بشرية ومهاجمة أهداف مدنية ومحاولة إبراز أن ما يدور في الخليج ما هو إلا رد فعل أمني يهدف إلى استقرار الأمن الدولي في المنطقة وهو ما أرجعه بعض العلماء إلى استفادة الولايات المتحدة مما خلفته حرب فيتنام من آثار سلبية نتيجة المعالجة الإعلامية واهتمامها بالانتقائية الشديدة للمادة المصورة وتركيزها على الجوانب الإنسانية مما ساعد على تعبئة الرأي العام ضد السياسة الأمريكية.

4- جاءت الإذاعة المصرية في المرتبة الرابعة من حيث ثقة الصفوة في تغطيتها الإخبارية لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها، حيث بلغت نسبة الثقة التامة فيها 35.4%.

5- عكست مؤشرات ثقة الصفوة في وسائل الإعلام المصرية اختلافاً عن مؤشرات درجة الاعتماد على هذه الوسائل فبالرغم من احتلال الصحف الحزبية المرتبة الثالثة من حيث اعتماد الصفوة المصرية - اختلافاً عن مؤشرات درجة الاعتماد على هذه الوسائل فبالرغم من احتلال الصحف الحزبية المرتبة الثالثة من حيث اعتماد الصفوة المصرية عليها في متابعة أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها، إلا أن هذا الاعتماد لم يقابله المرتبة نفسها من حيث درجة الثقة، بل تقدمت عليها الصحف المستقلة حيث أشار 25.6% من العينة التي اعتمدت على هذه الوسيلة كمصدر للمعلومات عن أحداث 11 سبتمبر إنهم "يثقون تماماً في الصحف الحزبية في مقابل 43.3% لمن أجابوا بأنهم "يثقون تماماً في الصحف المستقلة فجاءت بذلك في المرتبة الثالثة.

ثامناً: مدى التزام التغطية الإعلامية المصرية لإدارة أزمة 11 سبتمبر وتداعياتها بالمعايير المهنية:

بسؤال العينة عن مدى التزام تغطية وسائل الإعلام ووسائل الإعلام المصرية لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها بعناصر التغطية الإخبارية الجيدة والتي تتمثل أهم مظاهرها بعمق هذا التناول وشموله للأبعاد المختلفة للأحداث بما يشكل خلفية من المعلومات والمعرفة تساعد الجمهور على فهم وتفسير الأحداث، عكست الإجابات بعض المؤشرات من أهمها:

1- افتقار التغطية لبعض المعايير الإخبارية المهمة والتي تتمثل في عمق التناول للأحداث بما يعنى الاهتمام بالأطراف المختلفة والأبعاد المتعددة للأحداث، وكذلك شمول التغطية لكافة الآراء ووجهات النظر وهى معايير ذات تأثير كبير في تحقيق الموضوعية في عرض الأحداث والتوازن في عرض الآراء المتعلقة بالأحداث، فقد أشار 68% من العينة إلى أن هذه

العناصر كانت متواحدة إلى حد ما في مقابل 25% اعتبروا أن التغطية الإعلامية المصرية للأحداث قد اتسمت بعمق التناول وشمول التغطية للأبعاد والآراء المختلفة.

2- عبر 7% من عينة الصفوة من عدم رضائهم على أسلوب تغطية الإعلام المصرى لأحداث 11 سبتمبر وكذلك لحرب أفغانستان، وذلك من زاوية افتقار هذه التغطية للعمق والشمول.

3- احتلت الصحف القومية النسبة الأعلى من حيث تميز تغطيتها بالعمق والشمول من وجهة نظر العينة فسجلت أعلى نسبة في إجابات العينة التى اعتبرت أن تغطية الإعلام المصرى قد اتسمت بالعمق والشمول، حيث بلغت هذه النسبة 60% واقتربت منها الإذاعة المصرية بنسبة بلغت 41% ثم الصحف الخاصة بنسبة متقاربة 40%، أما أقل نسبة فكانت للتغطية التلفزيونية، 20% فقط من العينة- التى اعتبرت أن الأداء الإعلامى المصرى قد اتسم بالعمق والشمول- أن هذه التغطية قد التزمت بمعايير مهنية مهمة منها العمق والتناول.

4- ظهرت فروق واضحة بين وسائل الإعلام المصرية المختلفة من حيث التزامها الجزئى بمعايير العمق والشمول فى الأداء الإعلامى باستثناء التلفزيون الذى سجل نسبة بلغت 70.9% أما الوسائل الأخرى فقد تماثلت إلى حد كبير النسب التى حققتها من حيث اهتمامها الجزئى بهذه المعايير فجاءت الصحف الحزبية فى المرتبة الأولى من الآراء التى اعتبرت أن التغطية المصرية اهتمت جزئيا بهذه المعايير وذلك بنسبة 35.9% بينما تقاربت النسب الخاصة بالوسائل الأخرى، فسجلت 31.5% للإذاعة، و33.3% للصحف المستقلة، أما أقل نسبة فسجلتها الصحف القومية حيث بلغت 22.6%.

5- أوضحت آراء الصفوة أن الأداء الإعلامى للصحف المستقلة لم يهتم بتحقيق معايير العمق والشمول فى التغطية، حيث سجلت هذه الوسيلة نسبة بلغت 26.7% من إجمالى الآراء التى اعتبرت أن الأداء الإعلامى المصرى كان بعيدا تماما عن معايير العمق والشمول فى تغطيته لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها، وجاءت الصحف الحزبية فى المرتبة التالية بنسبة متقاربة بلغت 23.1% ثم التلفزيون فسجل نسبة بلغت 17.1%، بينما كانت أقل نسبة للإذاعة المصرية وسجلت 9.1%، أما الصحف القومية فسجلت نسبة بلغت 15.1% وهذه النتائج توضح أن أداء الصحف الحزبية وكذلك تجربة الصحف المستقلة لم تزل تفتقر إلى الأداء المتعمق، حيث تغلب التوجهات السياسية على الأداء المهني بالنسبة للصحف الحزبية، بينما تهتم الصحف المستقلة بالإثارة أكثر من الالتزام بالمعايير المهنية.

مدى الالتزام بالموضوعية في تغطية أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها:

شكلت قيم الموضوعية في التغطية الإخبارية للآزمات مجالا مهما للدراسات والأبحاث الإعلامية، كما كانت مادة مثارة في العديد من المنتديات والمؤتمرات الدولية وبعكس اجتماع المجموعة الإخبارية لاتحاد الإذاعات الأوروبية والذي عقد عام 1982، اهتماما مبكرا لدراسة هذا الموضوع حيث تناول المؤتمر الدور الذي يلعبه الإعلام في إدارة الآزمات وكيف يمكن أن يكون قوة دافعة للسلام وتهدة الصراعات بالآزامه بمعايير الموضوعية، وعلى العكس من ذلك قد يكون قوة مؤثرة في زيادة حدة الصراعات الدولية كلما ابتعد عن هذه المعايير، وقد أبرزت الآزمات المختلفة التي لعب فيها الإعلام دورا محوريا أن الالتزام الكامل بهذه الموضوعية كان مثارا للجدل والنقاش، حيث اعترف الإعلاميون أنفسهم في العديد من الآزمات أنهم قد وقعوا تحت تأثير القيادات السياسية والعسكرية وتعرضت رسائلهم للحجب والتشويه، وفرض وجهة نظر واحدة وهو ما حدث في حرب فوكلاند 1982، وحرب جرانادا 1983، وعند تدخل القوات الفرنسية في تشاد 1988 وفي غزو بنما 1989. وقد تجدد هذا الجدل بعد أزمة الخليج الثانية 1991، حيث عقد في الولايات المتحدة منتدى الحرية الإعلامية في 28 ديسمبر 1998 والذي أعقبه المنتدى العالمي للتلفزيون الذي عقد في نيويورك في الفترة من 20- 21 نوفمبر 1999 وحضره 800 صحفي وإعلامي وذلك لمناقشة تحديات التغطية الإعلامية للآزمات وافتقارها إلى معايير الموضوعية في إطار نمو ظاهرة الإعلام الدولي في ظل سيطرة أقطاب محدودة على مصادر المعلومات وتوزيعها.

وبتطبيق مدى التزام التغطية الإعلامية المصرية بمعايير الموضوعية في تناولها لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها، فقد أوضحت آراء الصفوة تفاوتاً ملحوظاً في تأكيدهم على وضوح قيمة الموضوعية في تناول الإعلام المصري للأحداث، حيث أجاب نصف العينة 51.4%، أن التغطية كانت موضوعية "إلى حد ما" بينما أكد 27.8 أن التغطية التزمت بمعايير الموضوعية أما أقل نسبة 20.8%، فكانت للآراء التي أكدت على عدم التزام التغطية الإعلامية المصرية بمعايير الموضوعية، والتي جاء في مقدمها- من وجهة نظر العينة- الحرص على عرض الآراء المختلفة.

أما عن الاختلاف النسبي بين وسائل الإعلام المصرية في التزامها بالموضوعية من وجهة نظر الصفوة فقد عكست الآراء المؤشرات التالية:

- كان التلفزيون من أكثر الوسائل التي رأت العينة أنها قد التزمت بالموضوعية حيث رأى 49.1% من العينة أن التلفزيون بما يمتلكه من عنصر الصورة والتكثيف البرامجي الذي تناول الأحداث من خلال أشكال تليفزيونية تمكن من عرض وجهات نظر مختلفة قد امتلك العناصر المحققة للموضوعية.

- جاءت الصحف القومية في المرتبة الثانية من حيث التزامها بالموضوعية حيث أجاب 43.4% من العينة أن هذه الوسيلة قد عرضت آراء مختلفة من خلال الأشكال التحريرية المتنوعة واهتمامها بمواد الرأي.

- أما الصحف الحزبية فقد جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت 41% وقد علقت الآراء بأن الالتزام الحزبي لهذه الوسيلة لم يمكنها من الانفتاح على آراء أخرى، حيث ارتبطت التغطية بالتوجهات السياسية والعقائدية للقوى الحزبية التي تحدد السياسة التحريرية لهذه الصحف.

- احتلت الإذاعة المصرية مكانة متأخرة من حيث الالتزام بالموضوعية في تغطيتها للأحداث حيث رأى 37.1% من الصفوة أنها كانت موضوعية في تناولها للأحداث.

- لم تنجح الصحف الخاصة في الالتزام بالموضوعية في تناولها للأحداث رغم تحررها من الانتماءات الحزبية والتوجهات السياسية الرسمية، حيث اعتبر 30% فقط من الصفوة أن هذه الوسيلة التزمت بالموضوعية.

- عكست توجهات الصفوة نحو تقييم الإعلام المصرى من زاوية الموضوعية، ارتباطا بين حجم الاعتماد على الوسيلة وبين هذا التقييم فجاء ترتيب اعتماد الصفوة على وسائل الإعلام في استقاء المعلومات عن أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها متوافقا مع آراء الصفوة تجاه مدى التزام هذه الوسائل بمعايير الموضوعية، فكانت أكثر الوسائل التي تم الاعتماد عليها هى الوسائل التي رأت العينة أن تغطيتها للأحداث قد اتسمت بالموضوعية، وكان في مقدمة هذه الوسائل التلفزيون المصرى ثم الصحف القومية، بينما جاءت الصحف المستقلة في المرتبة الأخيرة سواء من حيث اعتماد الصفوة عليها كمصدر للمعلومات عن الأحداث أو من حيث التزامها بالموضوعية في تناول الأحداث.

درجة الأهمية الممنوحة لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها:

تقدر الأهمية الممنوحة لأي حدث ببعض العناصر من أهمها المساحة الممنوحة لها أو المدة الزمنية المخصصة لها، وكذلك عناصر الإبراز المختلفة سواء فيما يتعلق بالمادة المصورة أو عناصر الإبراز المرئية، وبسؤال العينة عما إذا كانت تغطية الإعلام المصري لأحداث 11 سبتمبر قد عكست اهتماما بهذه الأحداث بما يتفق وأهميتها، فقد أوضحت إجابات الصفوة بعض المؤشرات من أهمها:

- اهتمام التغطية الإعلامية المصرية بأحداث 11 سبتمبر وبكل ما أدت إليه من تداعيات وتطورات وما يعكس أهمية هذه الأحداث، حيث أجاب 69.4% من العينة أن الإعلام المصري "قد اهتم اهتماما كبيرا بالأحداث. وجاءت الإذاعة في مقدمة وسائل الإعلام المصرية من حيث تخصيص مساحة كبيرة للأحداث أدت إلى تغيير خريطة الإرسال وامتداد الفترات الإخبارية وإلغاء بعض البرامج لا سيما مع تطور الأحداث بالتدخل العسكري الأمريكي إلى أفغانستان، وذلك بنسبة 77.1%، وجاءت الصحف القومية في المرتبة التالية بنسبة 64% من حيث تخصيص مساحة تحريرية كبيرة للأحداث وإبرازها بعناصر إبراز مختلفة، ثم التلفزيون بنسبة 60%، أما أقل الوسائل إبرازا للأحداث واهتماما بها فكانت الصحف المستقلة فقد رأى 50% من العينة أن التغطية الإخبارية للأحداث في هذه الوسيلة لم يعبر عن مدى أهميتها لا سيما وأن أحداث 11 سبتمبر قد أدت إلى تداعيات ألفت بتأثيرها على النظام الدولي برمته.

- رأى 16.7% من العينة أن المساحة الممنوحة لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها في وسائل الإعلام المصرية "كانت تهتم إلى حد ما" بإبراز الأحداث، وكانت تغطية الصحف الحزبية هي أكثر هذه الوسائل ظهورا في هذه الفئة، وذلك بنسبة 41% يليها الصحف المستقلة 36.7% ثم التلفزيون 34.5% وبنسبة مماثلة مع الصحف القومية التي سجلت نسبة بلغت 34% أما أقل نسبة فسجلتها الإذاعة وهي 17.1%.

- أشارت نسبة محدودة من العينة 13.9% أن تغطية الإعلام المصري لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها كانت تغبر عن "اهتمام محدود" بالأحداث، وجاءت الصحف الخاصة في مقدمة هذه الوسائل 13.3%، يليها الصحف الحزبية بنسبة 7.7% ثم التلفزيون المصري بنسبة 5.5% أما أقل نسبة فكانت للصحف القومية 2% فقط من إجمالي الآراء التي اعتبرت أن التغطية المصرية لم تعبر تماما عن أهمية الأحداث.

تاسعاً: موقف التغطية الإعلامية المصرية من أطراف أزمة 11 سبتمبر وتداعياتها

أ- صورة وسائل الإعلام المصرية بعد أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها:

باستطلاع آراء الصفوة في الصورة الغالبة التي رسمتها وسائل الإعلام المصرية للولايات المتحدة الأمريكية بعد أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها، جاءت إجابات الصفوة لتعبر عن بعض التوجهات منها:

- اختلاف الصورة التي قدمت بها الولايات المتحدة باختلاف المراحل التي مرت بها الأحداث من وقوع تفجيرات 11 سبتمبر مروراً بالتطورات والقرارات التي اتخذتها الولايات المتحدة لمواجهة الإرهاب وما أسمته "محور الشر" وصولاً إلى تدخلها العسكري في أفغانستان، حيث كان الاتجاه السائد - وفقاً لآراء العينة- بعد وقوع أحداث 11 سبتمبر إبراز وسائل الإعلام للولايات المتحدة كدولة "معتدى عليها" 61.1% من الآراء وضحية للإرهاب 29.2% من الآراء مما يستدعي تدعيم مواقفها واتجاهاتها، بينما تغيرت ملامح هذه الصورة- إلى حد ما- بعد اندلاع حرب أفغانستان، حيث كانت الصورة الغالبة تربط بين الفعل العسكري الأمريكي وبين مفهوم الاعتداء حيث أشار 26.4% من الآراء أن الصورة المقدمة عن الولايات المتحدة في الإعلام المصري بعد حرب أفغانستان تميل إلى تصوير الولايات المتحدة كدولة معتدية، وتلاشت الصورة التي كانت تبرز الولايات المتحدة كدولة معتدى عليها، حيث أشار 6.9% فقط من العينة أن التغطية الإعلامية عكست صورة ذهنية للولايات المتحدة بعد حرب أفغانستان كدولة معتدى عليها، وإن ظل الإطار العام الذي تم فيه تناول صورة الولايات المتحدة يفسر التوجهات الأمريكية في إطار الحرب ضد الإرهاب.

- اعتماد وسائل الإعلام على قضية مواجهة الإرهاب كإطار مرجعي للصورة التي قدمت بها الولايات المتحدة، على امتداد التطورات التي نجمت عن أحداث 11 سبتمبر والتي سجلت أعلى معدل لها مع اندلاع الحرب في أفغانستان، حيث أشار 66.7% من العينة أن الصورة التي قدمت بها الولايات المتحدة في وسائل الإعلام تؤكد على أن ما تقوم به الولايات المتحدة من إجراءات أعقبت أحداث 11 سبتمبر وهي لمواجهة الإرهاب، أو للدفاع عن نفسها وهو ما أشار إليه 6.9% من آراء الصفوة.

- اعتبرت نسبة محدودة من العينة أن التغطية الإعلامية لجأت إلى تصعيد الصورة السلبية للولايات المتحدة بتحميلها مسئولية أحداث 11 سبتمبر، حيث أشار 9.7% من العينة أن الولايات المتحدة تستحق ما حدث لها.

وعن علاقة الصورة التى قدمتها التغطية الإعلامية المصرية للولايات المتحدة وبين توجهات الصفوة إزاء هذه الصورة، أشار 89% من العينة أنهم لا يوافقون على الصورة التى قدمتها وسائل الإعلام المصرية عن الولايات المتحدة سواء بعد أحداث 11 سبتمبر أو بعد اندلاع الحرب فى أفغانستان وكان مبرراتهم لرفض هذه الصورة إنها كانت تبرز الولايات المتحدة كدولة معتدى عليها "وأن ما تقوم به من تحركات عسكرية هى لمواجهة الإرهاب" دون التعمق فى دراسة وتفسير توجهات الإدارة الأمريكية لا سيما بعد اندلاع الحرب فى أفغانستان".

ويوضح ذلك أن اعتماد الصفوة على وسائل الإعلام المصرية فى تغطية أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها لم يكن مؤثرا فى بنى الصفوة للصورة التى قدمتها وسائل الإعلام عن الولايات المتحدة كطرف رئيسى فى هذه الأحداث وكمحرك لكافة التطورات والتداعيات التى نجمت عنها.

ب- صورة أسامة بن لادن زعيم "تنظيم القاعدة" كما قدمتها وسائل الإعلام المصرية: عكست إجابات الصفوة من الذين اعتمدوا على وسائل الإعلام المصرية صورة سلبية عن "أسامة بن لادن" كما عكستها هذه الوسائل، حيث أجاب 73.6% من العينة أن الصورة المقدمة عن زعيم تنظيم القاعدة فى وسائل الإعلام المصرية هى صورة "الإرهابى"، بينما أشارت النسبة الباقية من العينة أن الصورة المقدمة عن أسامة بن لادن فى وسائل الإعلام المصرية قد أضفت ع ليه بعض السمان الإيجابية، وقد عبرت إجابات العينة عن سمات هذه الصورة المقدمة كانت كالتالى:

- أجاب 15.3% من العينة أن اتجاه وسائل الإعلام فى تقديم صورة ذهنية عن "أسامة بن لادن" بوصفه "صاحب قضية".

- رأى 11% من العينة أن وسائل الإعلام المصرية عكست صورة إيجابية تعبر عن أنه "بطل". ومع تطور الأحداث واتخاذ الولايات المتحدة قرارها بضرب "أفغانستان" تغيرت- إلى حد ما - ملامح الصورة التى قدمتها وسائل الإعلام عن زعيم تنظيم القاعدة وإن ظلت

صورة "الإرهابي" هي التي تصدرت هذه الملامح، ولكن بنسبة أقل عن المرحلة الأولى وبلغت 52.8%، بينما ذهب 25% من العينة أن أسامة بن لادن قدم "كمعتدى عليه"، بينما أشار 22.2% أنه قدم "كصاحب قضية".

وعن مدى موافقة الصفوة على الصورة الذهنية التي رسمتها وسائل الإعلام المصرية في تغطيتها لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها عن "أسامة بن لادن" عكست الإجابات تماثلا في الآراء بين الموافقة على هذه الصورة وبين رفضها، حيث أجاب 54% أنهم يوافقون على هذه الصورة المقدمة، بينما رفض 55% من العينة ملامح هذه الصورة كما قدمتها وسائل الإعلام المصرية. وتعكس اتجاهات الصفوة إزاء الصورة الذهنية التي قدمتها وسائل الإعلام المصرية عن زعيم تنظيم القاعدة "أسامة بن لادن" أن الاعتماد على وسائل الإعلام المصرية من قبل الصفوة لم يكن بالضرورة مؤثرا في تبنى الصور والأنماط الذهنية التي عكستها هذه الوسائل عن أطراف الأزمة، وذلك نظرا للتماثل بين نسب من يؤيد الصورة المقدمة عن أسامة بن لادن ومن يرفض هذه الصورة.

وتؤكد هذه الإجابات أن اعتماد الصفوة على وسائل الإعلام المصرية في متابعة أحداث 11 سبتمبر وتطوراتها وما أدت إليه من نتائج لم يكن عاملا حاسما في تبنى الصفوة لاتجاهات وسائل الإعلام تجاه أطراف الأزمة سواء الولايات المتحدة الأمريكية أو زعيم تنظيم القاعدة الذي اعتبرته الولايات المتحدة المحرك الرئيسي لتفجيرات 11 سبتمبر.

وباستعراض إجابات الصفوة التي تكشف عن العلاقة بين الاعتماد على وسائل الإعلام المصرية وتشكيل اتجاهات الصفوة إزاء أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها والأطراف الفاعلة فيها، يتضح أن تفاعل الصفوة مع وسائل الإعلام واعتمادهم عليها له طبيعة تختلف عن الجمهور العام مما يعكس عدم تحقق فرض مدخل الاعتماد على وسائل الإعلام بشكل كامل. وهو الذي يذهب إلى افتراض أنه "كلما زادت حدة عدم استقرار النظام الاجتماعى وتغيرت زادت الحاجة إلى المعلومات والتعريفات والتوجهات والأخبار مما يستثير الحاجة للبحث عن المعلومات وتقديمها" وبالتالي التأثير باتجاهات المصادر التي تقدم هذه المعرفة، وبذلك يفترض المدخل أن هذا الاعتماد يؤدي إلى تبنى توجهات وأفكار ترتبط بوسائل المعرفة المتاحة أى تلك التي تستثير المعلومات والمعرفة، وتمثل وسائل الإعلام أحد ركائز المعلومات ووسائل المعرفة وفق هذا التعريف.

وبالنظر إلى العلاقات الثلاث التي تشكل دعائم هذا المدخل وهى: النظام الإعلامى والنظام الاجتماعى وأخيرا الجمهور، يتضح أن العنصر الأكثر تأثيرا لتحقيق نتائج مدخل

الاعتماد بالنسبة للصفوة هو العنصر المرتبط بطبيعة النظام الإعلامى ومدى قدرته على الوفاء بحاجة الجمهور النشط (والذى يمكن أن ينطبق على جمهور الصفوة)، فكلما كانت لدى النظام الإعلامى القدرة على إشباع احتياجات هذه الفئة الخاصة من الجمهور كان أكثر تأثيراً، ويرجع ذلك إلى وجود مصادر معلومات بديلة تقدمها شبكات خاصة أو رسمية أو مصادر إعلامية خارج المجتمع تتعرض إليها هذه الفئة مما يجعل الاعتماد على الوسائل المحلية أقل تأثيراً لا سيما في مجال تبني الأفكار والاتجاهات، ومن خلال تقويم الصفوة لأداء وسائل الإعلام المصرية يتضح أن النظام الإعلامى لم يف باحتياجات هذه الفئة من المعلومات بما يتوافق والمستوى المعرفى والنسق القيمى لهذه الفئة وهو ما أدى إلى عدم تأثرها بتوجهات التغطية الإعلامية وما تبنته من أفكار، ويؤكد ذلك تقييم الصفوة لأداء الإعلام المصرى فى تغطية لأحداث 11 سبتمبر وتداعياتها، حيث أشارت العينة إلى وجود بعض السلبيات لهذه التغطية والتي كان من أهمها:

- تأثر التغطية الإعلامية المصرية بوجهة النظر الأمريكية.
- الافتقار إلى الأشكال والأساليب المتطورة والحيوية فى متابعة الأحداث.
- نقص الكفاءة المهنية والافتقار إلى الكوادر الإعلامية المدربة والمؤهلة لنقل الأحداث والتعامل مع الأزمات.
- الافتقار إلى المادة الحية المصورة.
- الاعتماد على مصادر إعلامية أخرى فى نقل الأحداث وتطوراتها.
- الالتزام بالتوجهات الرسمية وتقديم وجهة نظر واحدة.
- غياب مناخ الحرية الذى يمارس فيه الإعلاميون عملهم.
- الارتباك والبطء فى أداء التليفزيون المصرى فى مواجهة الأحداث والاكتفاء بالنقل من CNN (كان يمكن استطلاع آراء العرب المقيمين فى الولايات المتحدة أو الاتصال بالمصادر أو الاهتمام بالتفسير لتعويض الغياب عن مواقع الأحداث سواء فى أحداث 11 سبتمبر أو فى الحرب فى أفغانستان).
- افتقاد التغطية الإعلامية المصرية للتنظيم والتنسيق والإدارة وليست المشكلة فقط هى نقص الإمكانيات أو التمويل.

- اقتصار البرامج الإخبارية والتحليلات السياسية على رد الفعل الرسمي دون رصد آراء الشارع المصرى تجاه الأحداث.

- تكرار الأخبار في التلفزيون على مدار اليوم.

وقد أرجع البعض قصور التغطية الإعلامية المصرية في تغطية أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها إلى أزمة الإعلام المصرى عامة والتي ترجع- وفق هذه الآراء- إلى خضوع الإعلام المصرى للبناء الطبقي بدءا من اختيار الإعلاميين بعيدا عن معيار الكفاءة. ومرورا بتولى المناصب القيادية وصولا إلى ضرورة الحصول على موافقات قبل إذاعة أى مادة، وهذه السلبات لن تتغير إلا بتغير الإطار الذى يمارس فيه الإعلام دورة من خلال مناخ حقيقى من الحرية وهيكل إدارى يراعى توظيف الكفاءات.

عاشراً: مقترحات الصفوة لتطوير الأداء الإعلامى المصرى وقت الأزمات:

- تحرير الإعلام حتى يتحقق المناخ الملائم لتحرك الكوادر الإعلامية لتغطية الأحداث بأبعادها المختلفة.

- الالتزام بالمصداقية والرغبة في إبراز الحقائق.

- الاهتمام بالتخصص الإعلامى في أداء الكوادر الإعلامية لمهامها مع الاهتمام بتطوير الأداء المهنى.

- تطوير أدوات الرسالة الإعلامية وتغيير مساراتها حتى يتحقق لها السبق واختراق المجتمعات الأخرى (أشارت بعض الآراء إلى الاحتذاء بنموذج إذاعة "صوت لندن" التى تمتلك موقعا على شبكة الإنترنت يتمتع بدرجة إقبال كبيرة).

- ضرورة اعتماد الإعلام المصرى، بل والعربى على ثلاثة عناصر رئيسية تمثل جوهر العمل الإعلامى الناجح وهى: العقلانية، الحيادية، والتوازن.

- توسيع شبكة المراسلين في مواقع الأحداث الساخنة.

- تفعيل الاهتمام بالصورة التلفزيونية.

- اعتماد مفهوم الثنائية في مجال الإعلام أى الاهتمام بالإعلام الرسمى والإعلام المعارض

على حد سواء.

- تطوير أداء فريق العمل الإخباري في التلفزيون المصري لمتابعة الأحداث على مدار 24 ساعة مع إعطائه مزيدا من الحرية والاستقلالية والمرونة.

وبالفعل شهد قطاع الأخبار - بعد أحداث 11 سبتمبر وحرب أفغانستان - تطورا في أسلوب عمله تمثل في إنشاء إدارة عامة للترجمة ومجموعات عمل دائمة داخل القطاع وإنشاء وحدة تحكم مركزية تستطيع قطع الإرسال في أى وقت لبث الأخبار المهمة، وكذلك استخدام نظام كتابة عناوين الأخبار في شريط أسفل الشاشة، وذلك بدءا من أكتوبر 2001 مع زيادة عدد المراسلين في مناطق الأحداث وتأسيس مكاتب دائمة لهم.

الإعلام وإدارة أزمة الحرب على العراق

عكست التغطية الإخبارية للحرب على العراق لاسيما فيما يتعلق بالفضائيات العربية العديد من الإشكاليات وآثارت العديد من التساؤلات، ولعل أهم هذه الإشكاليات العلاقة الوثيقة التي ربطت بين الأداء الإعلامي والتوجهات السياسية حتى بدا أن الفضائيات سواء العربية أو الأجنبية قد أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الواقع السياسي والأهداف السياسية للأطراف المتعاملة والمؤثرة على أحداث هذه الحرب التي مارست أدواراً ومستويات متعددة من الاستخدام المباشر وغير المباشر لهذه الفضائيات في إطار توجهات العمل السياسي.

وقد أدت هذه الأوضاع إلى بروز إشكالية الحرية والاستقلال في أداء وسائل الإعلام العربية والغربية وهي إشكالية واجهتها المحطات الفضائية في الأنظمة الإعلامية المختلفة ولكن بدرجات ومستويات متعددة حتى داخل النمط الإعلامي الواحد، فعلى مستوى الإعلام الغربي (وسائل الإعلام الأمريكية والأوروبية) من الصعب القول أن وسائل الإعلام الغربية قد عكست في معالجتها الأخبارية لأحداث الحرب على العراق، نمطاً واحداً وحتى داخل وسائل الإعلام الأمريكية نفسها لم يكن أداء CNN مطابقاً أو متشابهاً مع أداء محطة FOX الأمريكية، وإن كان النمط الغالب لهذه التغطية قد عكس درجة ما من الارتباط بالتوجهات السياسية والعسكرية في إطار بعض المتغيرات التي تحكم الممارسة الإعلامية وقت الأزمات حيث تقل درجة الخلاف المسموح بها سياسياً وإعلامياً، فضلاً عن طرد معظم فرق التغطية الأخبارية للمحطات الأمريكية من بغداد أو المناطق الواقعة تحت سيطرة النظام العراقي السابق سواء بضغط بعثي أو بأوامر عسكرية من قبل قوات التحالف كما شكل الإطار المهني الذي مارست في إطاره فرق المراسلين الغربيين دورها في التغطية الأخبارية للحرب على العراق تحدياً من نوع آخر ساهم في فقدان هذه التغطية لعنصر التوازن، حيث كانت المناطق التي أتيح لمراسلي المحطات الغربية التحرك فيها بحرية محدودة للغاية، تمثلت في مناطق الأكراد في الشمال أو كمراسلين حربيين في إطار قوات التحالف، فضلاً عن خضوع المراسلون للرقابة المسبقة وتقييد أماكن زيارة المواقع العسكرية، وكذلك إغفال الصور الحية أو تقديمها بصورة منتقاة كما ذهب "روبرت فيسك" مراسل "الإنديبندينت" وأحد أهم الصحفيين الغربيين المتخصصين في شؤون الشرق الأوسط، حيث أشار إلى أن كل من شبكة CNN وCBS وABC قد وافقت على تواجد مسئولين من مشاة البحرية الأمريكية بغرفة أخبار تلك الشبكات في ولاية أتلانتا للموافقة على مسودة تقارير المراسلين قبل إذاعتها أو نشرها.

كما أشار "كلايف مايرى" مراسل هيئة الإذاعة البريطانية، أن القوات الأمريكية فرضت على المراسلين الغربيين ارتداء الزى العسكري والإقامة الكاملة مع قوات التحالف مما جعل التغطية الأخبارية تفتقر إلى إطار موضوعي يتسم بالدقة والحيدة والتعبير عن وجهات نظر مختلفة، مما أثار الجدل حول قيم الاستقلالية والتوازن والموضوعية التي تعد تقاليد راسخة في المجتمعات الديمقراطية حيث أنشأت الولايات المتحدة "مكتب الإعلام الدولي" Office of Global OGC Communications في 21 يناير 2003 بديلاً "لمكتب التأثير الاستراتيجي" Office of Strategic Influence OSI الذي استهدف التأثير على توجهات الإعلام الدولي بما يتلاءم وتوجهات السياسة الخارجية الأمريكية وهو منوط به تحرير الرسائل الإعلامية التي تستهدف دعم السياسة الخارجية الأمريكية ومواجهة حملات الإعلام المضاد التي يشنها النظام العراقي وقد ذكرت هذه الأوضاع بما حدث في حرب الخليج الثانية حيث خلصت الدراسة التي أعدها "مركز الدراسات الإعلامية في جامعة ماساشوستس" إلى وجود علاقة ارتباطية بين كثافة التعرض لوسائل الإعلام وبين انخفاض درجة المعرفة لدى الجمهور بحقيقة ما يدور في الحرب، وقد أدى النقص في المعرفة إلى تأييد التدخل العسكري كما أشارت دراسة قامت بها مؤسسة Fairness and Accuracy in Reporting (FAIR) إلى أنه في حرب العراق كانت الشبكات التليفزيونية الأمريكية تعبر عن وجهة النظر الرسمية حيث أظهرت الدراسة أن 67% من المصادر الكلية التي اعتمدت عليها هذه الشبكات لتغطية أحداث الحرب على العراق كانت لمسؤولين حاليين أو سابقين، بينما ارتفعت هذه النسبة إلى 75% للمصادر الأمريكية، تاركة بذلك مساحة محدودة لوجهات النظر المستقلة.

وعلى الجانب الآخر لم يسلم الأداء الإعلامي العربي من هذه الإشكاليات، حيث أثارت تغطية الفضائيات العربية لأحداث الحرب على العراق قضايا متعددة تتعلق بالأيديولوجيات والتوجهات السياسية والتوازنات السياسية، وهي إشكاليات لم ترتبط بالأداء الإعلامي الرسمي فحسب، بل امتد تأثيرها إلى الإعلام غير الرسمي أو المستقل، وذلك على الرغم مما حققته المحطات العربية غير الحكومية من تغطية متميزة مهنياً بغض النظر عن الحديث عن مدى موضوعيتها واستقلالها المهني.

وفي إطار تقويم أداء الفضائيات العربية في تغطية أحداث الحرب على العراق، انقسمت الآراء بين من اعتبر أن الفضائيات العربية قدمت لملايين المشاهدين العرب، لأول مرة، إعلاماً غير خاضع لسيطرة الحكومات رغم الضغوط والحرب النفسية والمادية التي تعرضت لها

من السلطات الأمريكية، وبين من وجه انتقادات حادة لهذه الفضائيات واتهمها بأنها لعبت دورا أساسيا في اضطراب العراق قبل الحرب وبعدها عندما حاولت استثمار إحباط الرأي العام العربي واستغلاله ماديا وكان اهتمامها وهدفها "هو كسب الجماهير دون مراعاة للحقيقة".

وعلى الرغم من أن الإطار السياسي الذي عملت فيه المحطات الفضائية العربية كان موافقا لتحقيق تغطية عربية أكثر دقة وموضوعية استنادا إلى وجود رأي عام عربي معادي للحرب ومعادي في الوقت نفسه للنظام العربي الرسمي، إلا أن التغطية الأخبائية للفضائيات العربية لم تستغل هذه المرونة السياسية العربية إزاء تغطية متوازنة وصريحة حيث تعرضت هذه التغطية - لا سيما بعد الأيام الأولى للحرب - للانكماش، كما تراجعت مساحة الحرية في وسائل الإعلام العربية سواء بسبب الضغوط الرسمية الأمريكية على الحكومات العربية والانتقادات التي تعرضت لها بعد عرضها لصور الأسرى أو القتلى الأمريكيين أو الآثار المدمرة الناتجة عن القصف في البصرة والمدن العراقية الأخرى وقد جاءت هذه الانتقادات في الوقت الذي شهدت فيه الفضائيات العربية زيادة إعداد المحطات الأخبائية العربية- في ظل نظام فضائي عربي متنامي بلغ عدد محطاته ما يقرب من مائتي محطة فضائية عربية ما بين محطات حكومية ومحطات خاصة وكذلك التفوق التقني الذي سمح لقناة "الجزيرة" أن تتواجد في كل مناطق العراق التي كانت تحت سيطرة النظام العراقي السابق أو التي تقع تحت سيطرة المعارضة العراقية، فحققت بذلك درجة من التطور الفني والتقني يتماثل مع الإعلام الغربي، ولكن تبقى إشكالية حدود الحرية المتاحة للمراسلين في الحصول على المعلومات دون ما يعيق هذه العملية من قيود لا سيما مع قيام "بول بريمر" الحاكم المدني الأمريكي للعراق بإصدار ما عرف "بالأمر رقم 14 بتاريخ 10 يونيو 2003" الذي حدد فيه الأنشطة المحظورة وجزاءات من يخالفها والتي رأى البعض أنها قد أعطت لقوات الحاكم المدني الأمريكي سلطة استخدام كل الإمكانيات المتاحة لسلطة التحالف للتدخل في نشاطات المنظمات الإعلامية دون أخطار مسبق وكذلك الحصول على أية مواد محظورة ومعدات إنتاج وإغلاق المقار الإعلامية".

وفي هذا الإطار هناك عدة ملاحظات حول التغطية الإعلامية للحرب على العراق من أهمها:

1- تعميق دور الفضائيات والإنترنت ومحاولة توظيفها التوظيف الأمثل من جانب كل طرف طبقا لتوجهاته وأهدافه السياسية.

2- المبالغة في الخطاب الإعلامي المستخدم ولحشد الدعم الشعبي حتى أطلق البعض على بعض جوانب التدخل العسكري الأمريكي البريطاني في العراق "حرب الفضائيات" على اعتبار أن كل طرف كان يحاول إظهار صورة الطرف الآخر بأنه تلقى هزيمة قاسية.

3- أبرزت الحرب على العراق أن الدعاية والتشويش لا تزال من أهم العناصر خلال الحروب ولكن مع خصائص عصر المعلومات طرأ تطور جديد وهو توفير المزيد من فرص التحقق من مختلف أنواع الادعاءات وبالتالي أصبح من الصعب الاعتماد على دعاية كاذبة تماماً.

4- اختلاف مستوى المصداقية في الأداء الإعلامي لكل طرف من أطراف الأزمة فقد استخدم الجانب العراقي وسائل الإعلام لتوثيق حالات ضحايا الحملة العسكرية وسط المدنيين، ألا أن تقاريره لم تكن صادقة في كثير من الأحيان، وفي المقابل تعرضت الجهات الرسمية الأمريكية لانتقادات عنيفة عندما تضاربت تقاريرها مع تلك التي بعث بها المراسلون المرافقون للقوات في الخطوط الأمامية للمعركة.

5- كانت هناك منافسة في تغطية أحداث الحرب بين مختلف القنوات الفضائية العربية مما وفر مادة متنوعة للمشاهد العربي ولكن غاب عن هذا التنافس الحرص على تفسير الأحداث وفق رؤية موضوعية بعيدة عن الأساليب الدعائية المباشرة واللغة الحماسية والعاطفية.

وبذلك جاءت الحرب الأمريكية على العراق كدليل على تغيير دور وسائل الإعلام في العالم المعاصر من حيث انقلاب المفاهيم التقليدية الخاصة بوظيفة الإعلام في أهم الأحداث السياسية، حيث أصبحت وسائل الإعلام بدءاً من حرب أفغانستان عنصراً من عناصر الحرب الحديثة ووسيلتها الرئيسية وذلك لان الرأي العام في كل بلد تأثر بالتغطية الإعلامية لمجرى المعارك نفسها، إضافة إلى دور وسائل الإعلام في الإعداد للحرب وتبرير مشروعيتها وضرورتها.

ومن هنا أثير الجدل حول ما نصت عليه موثائق الشرف الإعلامية من ضرورة الالتزام بالموضوعية وتحقيق التوازن والحياد في التغطية الإعلامية لأي قضية، حيث هذه الانتقادات وما أسفرت عنه نتائج كثير من الدراسات من أن هناك أزمة في مصداقية وسائل الإعلام، في ضوء ما أثير من جدل بين الباحثين والأكاديميين حول المعالجة الأخلاقية للفضائيات العربية لأحداث الحرب على العراق بين مؤيد ومعارض لسمات هذه التغطية سواء من حيث مدى دقتها أو موضوعيتها ومدى توازنها في عرض الأحداث ومدى ارتباط هذه التغطية بالتوجهات السياسية، يمكن استخلاصها من واقع تحليل اتجاهات المقالات

والتحقيقات والآراء التي نشرت في الصحف العربية والمصرية والتي تناولت بالتقويم الأداء الإعلامي لهذه الفضائيات خلال المراحل المختلفة للحرب على العراق.

من خلال تصنيف المادة الصحفية التي تناولت التغطية الإعلامية للحرب على العراق في الفضائيات العربية يمكن رصد إلى ثلاثة اتجاهات رئيسية:

- أولها أشاد بأداء القنوات الفضائية العربية من حيث الكفاءة المهنية والجدية وما حققته من كسر الاحتكار الغربي في التغطية الأخبارية الذي شهدته حرب الخليج الثانية من خلال الاعتماد على شبكة CNN الأخبارية، مما أبرز قدرة الفضائيات العربية على المنافسة العالمية حيث أصبحت مصدراً رئيسياً للفضائيات العالمية ووكالات الأنباء واستطاعت أن تنقل صورة حية للأحداث وكذلك ردود أفعال الرأي العام العالمي من خلال الاعتماد على شبكة من المراسلين المدربين والمزودين بإمكانات تكنولوجية من أقمار صناعية وكاميرات رقمية حرصت هذه المحطات على التزود بأحدث الأجهزة في مجال البث فاعتمد المراسلون في "قناة الجزيرة" على أجهزة الكمبيوتر المحمولة "لايف بوك سي" والتي تتيح إمكانية الربط مع أجهزة العرض المختلفة أو مع الأجهزة التليفزيونية والتواصل مع آلة تسجيل الفيديو الرقمية والمساحات الضوئية والعديد من الأجهزة الطرفية لنقل المعلومات الصوتية والمرئية الرقمية بشكل فوري من أي منطقة من مناطق العالم.

- ثانيهما هاجم هذا الأداء وأكد افتقاره إلى قواعد المهنية والكفاءة والمصداقية.

- الاتجاه الثالث فقد تراوح بين الاتجاهين السابقين بأشكال ودرجات متفاوتة.

تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة:

وقد برزت هذه الاتجاهات من خلال تحليل مادة الرأي التي تناولت التغطية الإعلامية لأحداث الحرب على العراق في الفضائيات العربية سواء كانت مقالات أو تحقيقات أو أعمدة صحفية مع استبعاد المادة الخبرية، وذلك في العديد من الصحف المصرية والعربية تضمنت 16 صحيفة مصرية وعربية خلال الفترة من بداية الحرب على العراق 2003/3/19 وفي نهاية العمليات العسكرية في (9 أبريل 2003).

أسماء الصحف المصرية وتضمنت الصحف التالية:

الصحف القومية (الأهرام، الأخبار، الجمهورية).

الصحف الحزبية (الأهالي، الوفد، العربي، الأحرار).

الصحف المستقلة (الأسبوع، العالم اليوم، الرأي، صوت الأمة).

بالإضافة إلى تحليل الفترة الأخبارية الرئيسية في المحطات الفضائية التي تمثل الاتجاهات المختلفة إزاء الحرب على العراق والتي تمثلت في الاتجاه الرفض (قناة الجزيرة وقناة أبو ظبي) والاتجاه المؤيد (القناة الفضائية الكويتية) والاتجاه المحايد (قناة العربية والفضائية المصرية) وذلك على امتداد الفترة الزمنية السابقة.

يعتمد الإطار النظري لهذا البحث على محاور وأبعاد "نظرية الصراع الدولي" حيث تعد ظاهرة الصراع إحدى الحقائق الثابتة في واقع الإنسان والجماعة البشرية على كافة مستوياتها. وإذا كانت ظاهرة الصراع ظاهرة كلية، فإن المكونات البنائية لها تشكل ظواهر فرعية، ومن ثم تتعدد جوانب وصور ظاهرة الصراع فهناك الصراع النفسي والاقتصادي والاجتماعي والسياسي أما الصراع الدولي فهو ظاهرة عدم التوافق أو التناقض في المصالح والقيم والأهداف القومية بين القوى الفاعلة في النظام الدولي الذي يتميز بحتمية التفاعل بين وحداته المتناقضة في منطلقاتها القيمية والأيدولوجية. وتحول ظاهرة التناقض إلى ظاهرة الصدام عندما تسعى قوة فاعلة للتدخل في شئون قوة فاعلة أخرى سواء تم ذلك في صورة تدخل نظامي أو بفعل سلطات الدولة على شكل عدوان مباشر أو غير مباشر وتزداد ظاهرة الصراع انتشارا في المجتمع الدولي كلما اقتقد المجتمع الدولي للشرعية وإن كان توافر الشرعية لا يعنى بالضرورة اختفاء الصراع الدولي.

ويعرف الصراع الدولي أيضا بأنه ذلك التفاعل الناجم عن المواجهة والصدام بين المصالح والمعتقدات السياسية والبرامج وغير ذلك من الكيانات المتنازعة وهو الشق الأنشطة والأكثر بروزا في العلاقات الدولية، في مقابل شقها الآخر المتمثل في التعاون الدولي.

ويفرق الباحثون في مجالى الصراع والسلام بين مفهوم "حل الصراع" Conflict Resolution وبين مفهوم "إدارة الصراع" Reconciliation واستبعاد الخلافات الأساسية في الصراع وإزالة مصادر هذه الخلافات. أما إدارة الصراع فهي تعنى التحكم أو الحد من أو احتواء الصراع لجعله أقل تدميرا لذلك فإن عملية إدارة الصراع ليست بالضرورة عملية لإزالة أسباب الصراع، ألا أن نجاحها قد يؤدي إلى حل الصراع، فهي البديل الوحيد لأطراف الصراع لجعله أقل عنفا.

وتقوم وسائل الإعلام بوظائف معينة من أجل إدارة الصراع، فمنذ أقدم العصور استخدمت الأداة الإعلامية في نطاق التحرك السياسي الخارجي، وقد اختلف أسلوب

استخدام هذه الأداة تبعا لدرجة التطور في وسائل الإعلام، إلا أن السمة الأساسية في الإعلام الخارجى تتمثل في كونه إعلاما موجها إلى العدو، ومن هنا كانت السيادة في هذا المجال لأشكال معينة من الإعلام، كالدعاية والشائعات والحرب النفسية.

وعندما تنشأ الأزمات يزداد الاهتمام بالوسائل المختلفة للسياسة الخارجية ومنها الإعلام الدولى حيث تتفاعل إمكانيات الدولة العسكرية والاقتصادية والسياسية والخصائص السيكولوجية للرأى العام مع الوسيلة الدعائية فتؤثر وتتأثر بها.

وتلعب وسائل الإعلام دورا فعالا في إدارة الصراعات والأزمات من خلال أسلوب معالجتها للحلول المتاحة ويتمثل هذا الدور في انتقاء وسائل الإعلام للمعلومات الخاصة بالأحداث المؤيدة لأحد الحلول أو للحل الآخر للصراع. وبالنسبة للصراعات العربية، تشير الدراسات إلى أن الأداة الإعلامية كانت من أهم الأدوات التى استخدمت في إدارة الصراعات العربية، فقد أظهرت الدراسات أن أكثر أدوات الصراع التى تلجأ إليها الدول العربية هى الأداة الدعائية وبنسبة تكاد تساوى مجموع نسب الأدوات الأخرى وهى: الأداة الاقتصادية والأداة العسكرية والأداة الدبلوماسية.

وقد أشارت الدراسات أيضا إلى بعض مظاهر أزمة الإعلام في إدارة الصراعات الدولية والتى ارتبطت ببعض الظواهر التى تؤدى إلى زيادة حدة هذه الصراعات ومنها:

1- التطفيف الإعلامى والذى يشير إلى انتقائية للقضايا والموضوعات والمواقف والنتائج تبعا لمصلحة القوى الفاعلة في الأزمة.

2- المبالغة والتهويل في وصف الأحداث أو في السياق الذى ترد فيه.

3- التشخيص الإعلامى والذى يزكى غمطا معينة في تعامله مع الأحداث والتركيز على الشخوص والزعامات.

4- التبعية الإعلامية سواء للسلطة السياسية في الداخل أو للنظام الدولى وفق علاقات القوى المسيطرة على الأحداث والمعلومات.

5- تنازع الجماهير والاستحواذ على الرأى العام لتشكيل اتجاهاته وفقا لمصالح القوى الفاعلة في الأزمة أو الصراع.

وفي إطار الحديث عن نظرية الصراع ودور الإعلام في إدارة هذا الصراع تبرز أهمية بعض المؤلفات التي طرحت مفهوم "حروب المستقبل" و"الحروب الافتراضية" التي يلعب الإعلام فيها دورا بارزا، حيث تبرز أهمية الحملات الإعلامية الموجهة والتي تستهدف إرباك العدو وتشتيت قدراته من خلال توظيف المعلومات والاتصالات لمساندة الجبهة العسكرية وتحقيق النصر، ومن هنا يصبح للإعلام وظائف ومهام تتمثل في التمهيد للحروب وتغطية مراحلها المختلفة ومتابعة تداعياتها وآثارها على كافة الجبهات وهو ما حرص الإعلام الأمريكي طوال مراحل الحرب على العراق الالتزام به حيث مرت المواجهة بين أمريكا والعراق - في إطار أبعاد نظرية إدارة الصراع - بثلاث مراحل تتوازي مع المراحل التي مرت بها العملية السياسية والدبلوماسية التي هيأت الشعب الأمريكي ومن ثم الرأي العام العالمي للحرب.

اتسمت المرحلة الأولى بالتركيز على العراق كدولة خارجة على القانون والإلحاح على ضرورة التزامها بالقرارات الدولية، وقد نجحت الولايات المتحدة في هذه المرحلة في الحصول على موافقة شبة إجماعية من دول العالم على ضرورة التزام العراق باحترام القانون الدولي وتنفيذ قراراته.

تميزت المرحلة الثانية بالدفاع عن العراق كدولة لا تستطيع الوفاء بمسئولياتها الدولية بسبب تسلط النظام العراقي على مقاليد الحكم، ولذلك تردد اسم القيادة العراقية في أحاديث كبار المسؤولين الأمريكيين في إطار إظهار حرصهم على تنفيذ برنامج النفط مقابل الغذاء مع التنديد بتبذير "صدام حسين" لأموال النفط، وقد نجح هذا الأسلوب الإعلامي في تحويل اتجاهات الرأي العام والمؤيد لبرنامج النفط مقابل الغذاء من التعاطف مع الشعب العراقي إلى السخط على القيادة العراقية المتسببة في عدم استفادة الشعب العراقي من هذا البرنامج.

المرحلة الثالثة عمدت الولايات المتحدة إلى استخدام أسلوب إعلامي جديد استهدف الفصل بين القيادة العراقية والعراق كدولة، الأمر الذي أدى إلى اختفاء اسم صدام حسين من التصريحات الأمريكية مع الإشارة إليه دون ذكر اسمه والتشديد على ضرورة أن يرحل لأنه أخفى أسلحة الدمار الشامل مع الحرص على ورود اسم "العراق" كدولة في سياق إيجابي مثل "شعب العراق العريق" أو "العراق ذو الإمكانات الضخمة" بينما تم التركيز على سلبيات صدام حسين في إطار منفرد، وقد تحقق لهذا الأسلوب الإعلامي قدر من النجاح الذي حققته الولايات المتحدة في إدارة هذا الصراع.

نتائج تحليل التوجهات والآراء التي تناولت المعالجة الأخبائية للفضائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق:

أولاً: تصنيف الاتجاهات والآراء إزاء التغطية الأخبارية لأحداث الحرب على العراق:

1- الاتجاه الذي أشاد بأداء الفضائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق: اعتمد أصحاب هذا الاتجاه على بعض الأدلة والأسانيد التي تدعم وتشيد بالأداء الإعلامي للفضائيات العربية في تغطية أحداث الحرب على العراق من أهمها:

أ- كسر الاحتكار الغربي للتغطية الإعلامية وقت الأزمات:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه بالرغم من عدم وجود أية ثمار إيجابية في الحرب على العراق، إلا أن الانتصار الذي حققته الفضائيات العربية هو أنها قد جعلت الصوت الآخر في هذه الحرب مسموعاً للجميع. فمنذ 12 عاماً عندما انفردت CNN بتغطية أحداث حرب الخليج الثانية عام 1991، لم يكن هناك سوى الصوت والصورة الأمريكية للحرب، أما في حرب الخليج الثالثة فقد ثبتت مصداقية الفضائيات العربية مثل "الجزيرة" و"أبو ظبي" وغيرهما في التغطية الإعلامية، فبعد أن كانت المحطات الأمريكية تنقل عنهما أهم الأحداث والأخبار اختفت علامة هذه القنوات من الشاشات الأمريكية كنوع من تحويل الأنظار عنها بعد أن عرفها المواطن الأمريكي واعتاد أن يرى قنواته تنقل عنها أهم الأحداث كما حدث في "حرب أفغانستان" وبث رسائل "بن لادن" زعيم تنظيم القاعدة والتي خص بها قناة الجزيرة.

وبذلك فقد أصبحت الفضائيات العربية تعمل بشكل مستقل عن المصادر العالمية الأخبارية، وصار للفضائيات العربية مراسلون في الخطوط الأمامية للحرب مما أعاد التوازن لعملية التدفق الإخباري وصار الإعلام العربي المرأى خلال الحرب مصدراً مهماً للأخبار مما أكسبه صبغة ليست إقليمية فحسب، بل عالمية أيضاً.

ب- تنافس الإعلام الفضائي العربي وتميزه:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن المحطات الفضائية العربية تنافست في نقل الحرب، وتميزت كل قناة في مجال محدد، كما تميزت في موقفها من هذه الحرب، حيث دارت معركة تنافسية كبيرة بين ثلاث قنوات إخبارية عربية بهدف كسب 300 مليون مشاهد عربي وهذه القنوات هي (الجزيرة القطرية والعربية وقناة أبو ظبي) وقد استعدت هيئات التحرير في القنوات الثلاث جيدا للحدث، فسجلت قناة "أبو ظبي" حضورا قويا في جنوب العراق وأعلنت برنامجا خاصا قبل اندلاع الحرب أطلقت عليه "أستوديو الحرب" كما قامت بتغطية مباشرة للأحداث من خلال مجموعة من المراسلين لها في بغداد، كما حققت سبقا ملحوظا في تسجيل لحظة إطلاق النار الأولى على العراق. وفي اليوم الثاني من الحرب على العراق قامت محطة BBC وشبكة CNN - التي طردت من العراق - وغيرها من القنوات العربية والغربية بنقل الحدث من شاشة "أبو ظبي"، كما كانت أول قناة تطلق شعار "ساعة الحسم" عند انتهاء المهلة التي منحها الرئيس الأمريكي لصدام حسين لمغادرة العراق في إشارة إلى بداية مرحلة حاسمة في الأزمة العراقية، كما قدمت أيضا لقطات حصرية لاستسلام جنود عراقيين لقوات التحالف وسجلت سبق أيضا في تقديم برامج تحليلية لتغطية الأحداث.

وفي المقابل تعددت تقارير "قناة الجزيرة المباشرة" من بغداد وشمال العراق خاصة من الموصل، وقد أتاح هذا التنافس بين الفضائيات العربية للمشاهد العربي سرعة الحصول على المعلومات بلغته مما وفر له التعرض لتغطية مختلفة عما يلقاه في قنواته المحلية التي التزمت بالخط الرسمي والتي خضعت لرقابة مشددة.

ج- الانتشار وتميز الأداء بالمصداقية لدى الجمهور العربي والغربي:

كشفت استطلاعات الرأي التي أجريت حول التغطية الإعلامية لأحداث الحرب على العراق، عن ارتفاع نسبة تعرض الجمهور العربي والدولي إلى الفضائيات العربية، حيث احتلت قناة أبو ظبي المرتبة الأولى بالنسبة للقنوات التي تعطي متابعة أحداث الحرب لدى المشاهدين المصريين، وجاءت قناة الجزيرة في المرتبة الثانية، بينما انخفض عدد مشاهدي شبكة CNN لأدنى مستوى منذ حرب الخليج الثانية كما أشارت الدراسات إلى أن قناة الجزيرة قد كسبت 4 ملايين مشترك جديد في أوروبا خلال الحرب على العراق

وأشارت استطلاعات الرأي في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن 80% من الأمريكيين قد لجأوا إلى وسائل إعلام غير أمريكية لمتابعة أحداث الحرب بما في ذلك الفضائيات العربية.

د- انحياز الإعلام الأمريكي في تغطية أحداث الحرب على العراق في مقابل تميز أداء الفضائيات العربية بالحرية والموضوعية:

استند الاتجاه المؤيد لتغطية القنوات الفضائية العربية لأحداث الحرب على العراق إلى تميز أداء هذه الفضائيات بالمصادقية مقارنة بالتحيز الذي اتسمت به التغطية الأخبائية الأمريكية، فذهب أصحاب هذا الرأي إلى أنه رغم التقارير اليومية عن الحرب المرتقبة على العراق، لم يسمع الأمريكيون عبر وسائل الإعلام الأمريكية عن حقيقة الحرب، فلم تتطرق هذه الوسائل إلى حجم الخسائر البشرية من الجانب العراقي وكذلك تدمير البنية التحتية، فعلى امتداد الفترة من 2003/1/1 إلى 2003/3/12 لم تقدم أى من الشبكات التليفزيونية الأمريكية الرئيسية (ABC, NBC, CBS) أية تفاصيل عن الآثار طويلة المدى للحرب على الأوضاع الإنسانية في العراق، كما أظهرت دراسة لمؤسسة FAIR أنه في الأزمة العراقية كانت الشبكات التليفزيونية الأمريكية تعكس وجهة النظر الرسمية فقط، مما دفع بأعداد كبيرة من المشاهدين الأمريكيين إلى اللجوء إلى الإنترنت للحصول على معلومات أخرى وكذلك إلى بعض الفضائيات العربية التي تنقل على الهواء مباشرة بدون الرقابة المشددة التي فرضتها تغطية شبكة CNN وقد أستند مؤيدي الفضائيات العربية إلى آراء الكتاب الغربيين للتدليل على انحياز التغطية الأمريكية في مقابل انفتاح الفضائيات العربية على الآراء المختلفة، ففي مقال بعنوان "دراسة مقارنة بين CNN وقناة الجزيرة" كتب "ريد كوست" يقول "تواصل CNN إحباط مشاهديها في السعودية والمنطقة العربية بتقاريرها المنحازة، حيث تركز تحليلاتها وتغطيتها الأخبائية وتقارير مراسليها على تقدم القوات الأمريكية والبريطانية فقط"، بينما تظهر "قناة الجزيرة" ليس فقط الجانب الإنساني من هذه الحرب ولكن مشاهد لا تقدمها CNN أو أية محطة أمريكية أخرى "كما أشار "مايكل مور" محلل الشئون الأمريكية في محطة BBC إلى "أن الهجمات التي شنتها الإدارة الأمريكية على قناة الجزيرة منذ أحداث الحرب في أفغانستان لم تحقق النجاح المرجو، بل اضطرت واشنطن إلى تغيير أسلوبها، فمنح بعض مسؤوليها أمثال بأول ورايس، مقابلات امتنعوا لفترة طويلة عن إجرائها مع هذه القناة، بل جرى الحديث عن شراء بعض الوقت على قناة الجزيرة لتقديم وجهة النظر الأمريكية تجاه العراق".

هـ- تميز أداء الفضائيات العربية بالكفاءة والمهنية:

أشاد أصحاب هذا الاتجاه بأداء القنوات الفضائية العربية التي عملت على تغيير مناخ وبيئة العمل الإعلامي العربي الذي كان يتسم بالجمود، وشكل أداء البعض منها مثل "قناة الجزيرة"، أساسا لتحول كبير في عمل الفضائيات العربية فبدأت تنسج على منوالها القنوات الأخرى فكانت بذلك دافعا لنوع جديد من القنوات والبرامج تعكس اتجاهات جديدة في السياسات والمواقف، وقد انعكس هذا التميز في أداء الفضائيات العربية أثناء الحرب على العراق من حيث الكفاءة المهنية والجدية حيث لجأت كل محطة إلى اتباع بعض الأساليب المهنية الجاذبة، فلجأت قناة MBC على سبيل المثال إلى أسلوب جديد في نشراتها الأخبارية جمع بين التحقيقات الميدانية والتقارير الأخبارية والتحليل والمقابلات وبدأت قناة "أوربيت" برنامجا على الهواء لاستضافة كبار السياسيين والاعتماد على الأساليب التفاعلية مع الجمهور وقدمت "قناة الجزيرة" منابر للنقاش العام والحوار المباشر على الهواء مع الجمهور، وتميزت مراسليها الميدانيين الذين يعدوا خبراء بمنطقة عملهم وقد أدى ذلك إلى تحول مراسليها إلى نجوم لأول مرة في تاريخ التلفزيونات العربية.

2- الاتجاه الذي هاجم أداء الفضائيات العربية في تغطية أحداث الحرب على العراق:

استند أصحاب هذا الاتجاه إلى مجموعة من المبررات والأدلة التي تنتقد المعالجة الأخبارية للفضائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق وكان من أهمها:

أ- الانحياز إلى الشارع العربي على حساب الحقائق والمعلومات:

أشار أصحاب هذا الاتجاه إلى أن الفضائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق قد باتت حذرة إلى حد ما ثم اتسمت تغطيتها بالانحياز الشديد إلى الشارع العربي وليس للموقف العراقي أو الاعتبارات المهنية ففي معرض التأكيد على هذا الانحياز كتب المحلل السياسي "رامي خوري" عن أوجه الانحياز في القنوات العربية مشيراً "أن الصورة لا يمكن أن تكتمل إلا من خلال مشاهدة قنوات الجانبين الغربي والعربي، فقد أظهرت الحرب على العراق أن الإعلام الذي يغطيها ليس أحادي الصورة بل إعلام متعدد الأصوات إلى درجة التنافر أحيانا" أيضا تمثل انحياز الفضائيات العربية- وفقا لهذا الاتجاه- في استبعاد رأي المعارضة العراقية، كما أنها بعد سقوط بغداد استمرت في هذا الانحياز

باستضافة شخصيات منحازة إلى حد بعيد أعتبر بعضها أن "عملية سقوط تمثال صدام حسين هي مسرحية قامت بإعدادها وإخراجها القوات الأمريكية" والبعض الآخر اعتبر سقوط بغداد "خيانة كبيرة"، فالفضائيات العربية - كما تذهب هذه الآراء - "استمرت في الدفاع عن نظام صدام حسين على حساب الشعب العراقي".

ب- غياب الموضوعية في أداء الفضائيات العربية:

ذهب أصحاب الاتجاه المناهض لأداء الفضائيات العربية إلى أن الموضوعية - كأحد أهم المعايير العالمية في تقويم أداء وسائل الإعلام بوجه عام - مفهوما غائبا في أداء الإعلام العربي بشكل عام وذلك لأسباب كثيرة أرجعتها هذه الآراء إلى أسباب سياسية وثقافية ومهنية، فطبقا لهذه الآراء لا تعد الموضوعية من التقاليد الإعلامية الراسخة في أداء الإعلام العربي أو حتى الثقافة العربية، وكذلك فإن الغالبية العظمى من العاملين في الفضائيات العربية تكونت خبراتهم المهنية في مؤسسات إعلامية حكومية من ناحية وليست الموضوعية من المعايير التي يطلبها المشاهد العربي في التغطية الأخبارية خاصة ما يهمه من أحداث من ناحية أخرى، ولذلك لم تتحقق الموضوعية في أداء الفضائيات العربية بالرغم من التأكيد المستمر في تنويهات الفضائيات العربية على الموضوعية "وعرض الرأي والرأي الآخر" فالعناوين الرئيسية للأحداث في معظم الفضائيات العربية كانت توحى بغير ذلك.

ويضيف أصحاب هذا الاتجاه إلى أنه "إذا كانت القيود على التغطية الموضوعية فرضت في وسائل الإعلام الأمريكية من خلال تحالف بين الإدارة الأمريكية والمؤسسات المالكة لهذه الوسائل، فإن القيود على الموضوعية في العالم العربي فرضها الغضب العربي وهذه هي المرة الأولى التي يفرض فيها الرأي العام قيودا على التغطية الأخبارية واستجابت الفضائيات العربية لهذه المطالب".

ج- الافتقار إلى معايير الكفاءة والمهنية في أداء الفضائيات العربية:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن أبرز ما كشفت عنه الحرب على العراق استمرار القصور المهني، فالتغطية الأخبارية المتزامنة التي قدمتها الفضائيات العربية جاءت في كثير من الأحيان "على حساب دقة التقارير الأخبارية وهي وإن كانت مشكلة عالمية بعد ظهور البث الفضائي المباشر، إلا أن الخبرات المهنية التي تراكمت لدى الفضائيات العربية لم تكن بالمستوى الذي يقلل من الأخطاء والتناقضات أو حتى تقديم تقارير حقيقية" فيشير

أصحاب هذا الاتجاه إلا أنه كان هناك إسراف في استخدام تكنولوجيا البث المباشر دون أن يواكب ذلك مستويات مهنية ملائمة لتغطية الحروب.

وقد تمثلت الأخطاء المهنية في "سيطرة التحليلات والتفسيرات التي لم تستند إلى الحقائق والمعلومات" وكانت معظم هذه التحليلات تثير الجانب العاطفي للمشاهدين بتوجيه النقد إلى الولايات المتحدة الأمريكية وتجنب تأييد النظام العراقي، بمعنى آخر تحولت الخدمات الاخبارية لهذه الفضائيات - كما يشير هذا الاتجاه - "إلى خدمة حسب الطلب لتقترب أكثر من أن تكون صحافة إلكترونية شعبية لذلك فإن الفضائيات العربية لم تكن لتقدم سوى نصف الصورة فقط، وأضاف أصحاب هذا الاتجاه" أن الإعلام العربي المرئي كان يتنافس لكسب أكبر عدد من المشاهدين، وتسابق للحصول على المعلومة بغض النظر عن صحتها مما جعل التنافس للأفضلية أهم من التنافس لإيصال الحقيقة.

د- غلبة الإطار الأيديولوجي على أداء الفضائيات العربية:

أشار أصحاب الاتجاه المناهض لأداء الفضائيات العربية في تغطيتها الاخبارية لأحداث الحرب على العراق، إلى أن تفاعل الفضائيات العربية مع الجمهور العربي قد جاء من منطلق "برجماتي ملاكها" "فقناة الجزيرة" التي حققت شعبية كبيرة في الحرب على أفغانستان، كانت تتطلع إلى الحفاظ على شعبيتها وقدرتها على التأثير فيما بعد الحرب، فضلا عن أن التعاطف الواضح مع العراقيين كان يحقق مزايا لدولة قطر التي منحت القوات الأمريكية مقر القيادة المركزية، أما قناة "العربية" - التي ظهرت قبل بدء العمليات العسكرية على العراق بهدف مواجهة قناة الجزيرة ونفوذها القوي في الشارع العربي - لم يكن أمامها سوى الاستجابة لمطالب الشارع العربي، الأمر الذي أغضب المساهمين الكويتيين فقرروا الانسحاب. وكذلك ظهرت قناة "أبو ظبي" ضمن القنوات الأكثر مشاهدة أثناء الحرب ولم يكن خيارها بعيدا عن خيار القناتين السابقتين "كما أضاف أصحاب هذا الاتجاه أن الفضائيات العربية" قد أرجأت المهنية لتفسح المجال أمام استئثار عواطف الجمهور العربي.

هـ - لجوء الفضائيات العربية إلى المبالغة والتضخيم:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الإعلام الفضائي العربي في الحرب على العراق قد اتسم بالتعجل واللجوء إلى المبالغة والنبرة الحماسية على حساب المعلومة والحقيقة وأضاف أصحاب هذا الاتجاه إلى وجود فجوة كبيرة بين الإعلام الفضائي العالمي والأمريكي من ناحية وبين الإعلام الفضائي العربي الذي "كان إعلاماً موجهاً وشمولياً حيث تحولت نشرة الأخبار عن مهمتها في نقل الأخبار والمعلومات دون تدخل ودون انتقائية، إلى خطاب حماسية تخلط بين الرغبات الشخصية وبين الحقيقة".

و- اتباع الفضائيات العربية لإستراتيجية الخداع الإعلامي والإعلام المضاد:

وفقاً لآراء أصحاب الاتجاه المناهض لأداء الفضائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق، فإن هذه الفضائيات "قد انساقَت وراء ما استخدمه الإعلام الأمريكي في الحرب على العراق من كافة أساليب ما يسمى بالدعاية المعادية والخداع الإعلامي، فبنت الشائعات ومنها ما بثته "قناة الجزيرة" عن انضمام رئيس الأركان العراقي السابق إلى القيادة الأمريكية في قطر، كما أعلنت قناة العربية - في هذا السياق - عن استيلاء القوات الأمريكية على محطات الإذاعة العراقية، وفي اليوم الثالث للحرب بثت قناة الجزيرة شائعة مفادها أن القوات الأمريكية تختبر القنبلة E في العراق، ونفس هذا النوع من الشائعات بثته "قناة أبو ظبي" في اليوم الرابع من الحرب وكانت عن استسلام الفرقة 51 مشاة ميكانيكا العراقية، كما بثت قناة الجزيرة العديد من الشائعات التعبوية للرأي العام العراقي لإمكانية تعديل اتجاهاته مثل مقتل نائب الرئيس العراقي ونائب رئيس مجلس قيادة الثورة إلى جانب شائعة هروب أعدادا كبيرة من القادة والجنود العراقيين، وقد جاء تبني الفضائيات العربية لمنهج الشائعات على حساب المصداقية والموضوعية.

كما أشار أصحاب هذا الاتجاه أيضاً إلى اعتماد أداء الفضائيات العربية على أسلوب "الإعلام المضاد" ومن أمثلة ذلك إصرار "قناة الجزيرة" على استمرار الاشتباكات حول ميناء أم قصر بعد إعلان قوات التحالف عن سقوط هذا الميناء، وعلى خلاف ما بثته قنوات التلفزيون الأخرى من أن المنشآت المستهدفة كانت منشآت عسكرية فقط، بثت القناة أخباراً عن استهداف مواقع مدنية ولم تستطع إثبات صحة ذلك. وبذلك فقد أحدثت الفضائيات العربية - وفقاً لهذا الاتجاه- تخمة

إعلامية تخاطب العواطف وتعتمد على الإثارة إلى جانب الاعتماد على الشائعات التعبوية لاكتساب الرأي العام العراقي العديد من السلوكيات والاتجاهات المضادة للنظام والقيادة العراقية.

3- الاتجاه الذي تراوح بين الإشادة بأداء الفضائيات العربية وبين نقد هذا الأداء: تراوح هذا الاتجاه بين النقد والإشادة بدرجات متفاوتة وقد استند أصحاب هذا الاتجاه في موقفهم الوسطى إلى النقاط التالية:

أ- نجاح الفضائيات في الظهور بمستوى مهني جيد من حيث الفورية في نقل الأخبار وتحليل الأحداث وتنمية الوعي الجماهيري من خلال الحوارات واللقاءات التي أجرتها مع متخصصين في كافة المجالات ونجاحها في أن تكون في قلب الأحداث من خلال مراسليها في موقع الحدث، إلا أنها قدمت المبرر للولايات المتحدة في حربها على العراق من خلال بثها مشاهد سقوط بغداد بما نقلته من صور إسقاط تماثيل صدام حسين وصور الفوضى وعمليات السلب والنهب والفرحة الغامرة بسقوط صدام حسين مما أعطى انطبعا لدى الرأي العام العالمي بأن الهدف من الحملة العسكرية على العراق هو "تحرير الشعب العراقي" من النظام العراقي.

ب- تطور أسلوب تغطية الأحداث باستخدام الأساليب التقنية الحديثة مع الحرص على نقل كل ما يحدث دون تأخير عبر الأقمار الصناعية وتقديم تغطية إخبارية متواصلة واستقطاب المحللين والمتخصصين، إلا أن هذا الحماس قد تراجع بعد سقوط بغداد وكذلك تراجعت التغطية المباشرة وعمدت الفضائيات العربية إلى النقل عن مصادر ووكالات أنباء أجنبية، كما تراجعت الصورة الحية التي كانت تتابع أحداث الحرب بشكل مباشر.

ج- استغلال بعض الفضائيات لاختلاف الآراء والمواقف تجاه الحرب على العراق لتشير إلى قضايا ومشاكل عربية داخلية مما أدى إلى إثارة الحروب النفسية والاجتماعية إلى جانب الحروب التي بدأت بها أجهزة الإعلام الغربية.

د- كثافة تركيز القنوات الفضائية العربية على إحداث الحرب على العراق ونجاحها في تحقيق سبق الصحفي في كثير من الأحداث ولكن جاء ذلك على حساب اهتمامها ببعض القضايا العربية الأخرى وفي مقدمتها الانتفاضة الفلسطينية.

ثانيًا: تحليل توجهات المعالجة الأخبارية للفضائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق:

من خلال رصد وتحليل مضمون المعالجة الأخبارية للحرب على العراق يتضح أن التغطية الإخبارية لأحداث الحرب على العراق قد تمت من خلال ثلاث محاور رئيسية:

1- المؤتمرات الصحفية التي كان يعقدها وزير الإعلام العراقي والمسؤولين العراقيين من ناحية، والمسؤولين العسكريين الأمريكيين والبريطانيين من مركز قيادة قوات الغزو في قطر من ناحية أخرى.

2- خطب الرؤساء ونوابهم من الجانب العراقي ومن جانب قوات التحالف.

3- تغطية الصحف والفضائيات العربية والعالمية وشبكة الإنترنت لأحداث الحرب والتي تمت في سياق تنافسي يعكس المصالح المتناقضة لأطراف الصراع.

ويلاحظ أن إعلام الحرب على العراق قد انقسم إلى تيارين، يمثل التيار الأول إعلام دول الحلفاء وفي مقدمتها الإعلام الأمريكي والإعلام البريطاني الذي سمح بهامش من النقد يناهض الحرب، ويتواكب مع هذا التيار النقدي، قدر من التعددية النقدية في الإعلام العربي الذي أظهر تأييدا ملحوظا للشعب العراقي.

وقد اقتربت نسبة كبيرة من وسائل الإعلام العربية بمعالجتها للحرب من تيار الإعلام الأوروبي المناهض للحرب مع اختلاف الأولويات، مع ملاحظة أن الإعلام الخليجي في معظمه (خصوصا الإعلام الرسمي) كان يتبنى وجهة النظر الموالية لتوجهات الإعلام الإنجلو أمريكي. وبالرغم من اختلاف وجهات النظر حول تقويم أداء الإعلام العربي في تغطية أحداث الحرب على العراق، إلا أن الحقيقة الأكثر بروزا هي أن الأزمة العراقية الأخيرة والتي انتهت بالحرب على العراق واحتلاله، كانت سببا رئيسيا في تعميق أهمية دور وسائل الإعلام المرئية وتحديدا الفضائيات منها.

وقبل الحديث عن توجهات الإعلام الفضائي العربي في تغطيته ومعالجته لأحداث الحرب على العراق، لابد من الإشارة إلى بعض الملاحظات المهمة التي أوردتها المحللون

والخبراء الإعلاميون والسياسيون في سياق دراسة المناخ والإطار الذي مورست فيه هذه التغطية الأخبائية والتي جاء من أهمها:

1- عكست الحرب على العراق تداخلا بين مفهومين وهما "الحرب الفعلية" و"الحرب الفعلية" أو بعبارة أخرى، الحرب الميدانية والحرب الإعلامية، حيث اتسمت التغطية الإعلامية للحرب على العراق بكثافة غير معتادة وتدفق غير مسبوق للأخبار والتقارير والصور والتعليقات، كما ظهرت في هذه الحرب تكنولوجيا متطورة جعلت منها حدثاً بصرياً وتكنولوجيا له خصوصيته المميزة، كما أنها كانت من أكثر الحروب التي استخدم فيها التضييل الإعلامي من خلال الانتقائية الشديدة للأخبار من الطرفين (الأمريكي والعراقي) وفي هذا الإطار مارست الفضائيات العربية تغطيتها الأخبائية.

2- تأكيد الدراسات الإعلامية أن 30% من التصريحات الإعلامية وقت الحروب تكون مضللة كجزء أساسي من الحرب النفسية ويؤكد ذلك سماح القوات الأمريكية لقنوات محددة بتغطية أحداث الحرب وتوصيل رسائل معينة ويتضح ذلك من خلال ما تقوم به CNN حيث يقوم خبير عسكري أمريكي - داخل المكتب الرئيسي لشبكة أتلانتا في ولاية جورجيا - باختيار وتنقيح الأخبار التي يتم بثها.

3- أثبتت متابعة الأداء الإعلامي وقت الحروب والأزمات وكذلك أحداث الحرب على العراق أنه كلما تعددت المصادر زادت إمكانية إتاحة الفرصة للجمهور للحصول على المعلومات لكن في الوقت نفسه تقل إمكانية التحقق من المعلومات نتيجة التضارب بين هذه المصادر.

4- بالرغم من امتلاك التلفزيون تكنولوجيا فائقة التطور والتقدم تمكنه من التغطية الشاملة والدقيقة لأي حدث، إلا أن التغطية للحرب على العراق لم تعكس هذا التفوق فكان هناك نقصاً شديداً في نوعية المعلومات وتكرارها وعرضها بدون تدقيق أو تمحيص حرصاً على التدفق المستمر والمباشر للأخبار لذلك شهدت الأيام الأولى للحرب العديد من المعلومات المتناقضة التي قدمتها وسائل الإعلام على كافة مستوياتها دون تدقيق.

أما عن أداء الفضائيات العربية فإن تحليل هذه التوجهات قد ارتبط ببعض الحقائق المهمة منها:

- إن مفهوم الإعلام العربي ينصرف إلى وسائل الإعلام الناطقة بالعربية والمملوكة أو المدارة من قبل جهات عربية رسمية أو غير رسمية، وبالتالي فالمفهوم ليست له أبعاد أخرى

مشتركة سياسية أو أيديولوجية، أو وسائل إعلام تتبنى رؤية مشتركة أو لها مواقف مشتركة أو بينها مفردات ومصطلحات مشتركة.

- أهمية التفرقة بين وسائل الإعلام العربية حسب طبيعتها "مرئي، مسموع، مقروء" فضلا عن المواقع الأخبارية على الإنترنت.

- أهمية التفرقة بين وسائل الإعلام العربية حسب الجهة التي تملكها أو تتولى إدارتها ومن ثمة يكون التمييز بين وسائل إعلام رسمية مملوكة بالكامل للدولة وبين وسائل إعلام خاصة، تدار من قبل جهات مستقلة لحساب جهة رسمية.

- كان هناك العديد من العوامل التي ساهمت في ارتقاء الإعلام العربي منها توفير تقنيات متطورة للتواصل مع المراسلين ووجود اهتمام غير مسبوق في الوطن العربي بالفضائيات واستثمار في المجالات الإعلامية مع وجود واقع عرض وطلب إعلامي من خلال الحرب أدى إلى تدفق سيل كبير من الأخبار والمعلومات يقابله طلب كبير لاستهلاك هذه الأخبار خاصة أنها تدور في أرض عربية شهدت أحداثاً والأزمات مشابهة جعلت لدى هذه الفضائيات خبرة وممارسة وعلى رأسها الحرب في أفغانستان، يضاف إلى ذلك غياب موقف رسمي عربي فعال تجاه الحرب على العراق مما أوجد فراغا سياسيا أتاح للفضائيات العربية ميدانا خصبا للعمل. وبالنظر إلى الأداء الإعلامي العربي في مجمله يلاحظ أن الاتجاه العام للأداء كان محكوما بالموقف السياسي للدولة بصفة عامة، وإن كانت بعض المحطات العربية قد عمدت إلى تغطية الموقف السياسي باعتباريات من الحرفية والموضوعية.

فوسائل الإعلام العربية التي أيدت العمل العسكري الأمريكي ضد العراق، اتخذت موقفا واضحا في تأييد الحرب الأمريكية البريطانية على العراق، وإن عملت على الفصل بين النظام العراقي وشعب العراق، وعملت في الوقت نفسه على شن حملات إعلامية ضد الدول والجهات التي اتخذت موقفا معاكسا لها، وجرى في هذا السياق توجيه اتهامات بالعمالة والحصول على رشاوى من النظام العراقي السابق إلى وسائل الإعلام التي كانت تتخذ موقفا مختلفا عن موقفها.

ونفس الأمر يمكن تسجيله بالنسبة للجهات التي عارضت العدوان على العراق، فقد اتخذت موقفا واضحا في معارضة أي عدوان عسكري ضد العراق وشن حملة ضد الجهات ووسائل الإعلام التي اتخذت موقفا مغايرا لموقفها.

أما وسائل الإعلام العربية التي اتخذت موقفاً يتمثل في المعارضة الرسمية لضرب العراق، مع تقديم التسهيلات العملية للعمل العسكري، فقد مالت إلى تغطية هذا الموقف على نحو يعكس هذه الازدواجية، في حين كانت عمليات دعم ومساندة وتأييد العمل العسكري الأمريكي تجري على أرض الواقع، عمدت وسائل الإعلام التابعة لهذه الدول إلى اتخاذ مواقف معارضة للعدوان العسكري على العراق.

وفي هذا الإطار ظهر جلياً أن هناك حالة من الانقسام، بل و التضاد بين وسائل الإعلام العربية فيما يتعلق بالموقف من العراق، وقد أدى التداخل ما بين التوجهات السياسية والإعلامية، ورغبة بعض الدول العربية في التغطية على مواقفها الداعمة للحرب على العراق، إلى إحداث اضطراب لدى الجمهور العربي، فالفضائيات العربية مالت إلى تقديم جزء من المشاهد التي تؤكد وجهات نظرها وتوجهاتها السياسية.

5- الأطر المرجعية التي استخدمتها الفضائيات العربية في معالجتها الأخبارية لأحداث الحرب على العراق:

بالنسبة للإطار الدلالي للمفردات المستخدمة:

التغطية الأخبارية للفضائيات العربية توجهات وانحيازات مختلفة تجاه الأحداث طبقاً للتوجهات السياسية انعكست في المفردات المستخدمة والإطار الدلالي الذي سبقت فيه هذه المفردات وذلك بدءاً من تسمية الحرب والتي كشفت عن هذه التوجهات فكل وسيلة قد اختارت منذ البداية نوع انحيازها باختيار الاسم الذي أطلقته على الحرب فاختارت قناة الجزيرة تسمية "الحرب على العراق" وهي التسمية التي كانت أكثر انتشاراً في وسائل الإعلام العربية، واختارت محطة LBC تسمية "حرب على العراق" بينما اختارت "قناة العربية" تسمية "حرب الخليج الثالثة" التي تأخذ مسافة أبعد عن العراق وتظهر حيادية تستدعي التاريخ فبدت بعيدة عن توجهات الرأي العام العربي الذي رأى أن هذه الحرب تعد عدواناً سافراً، بينما أطلقت "قناة أبو ظبي" تسمية "الحرب" وفي قناة المنارة عبرت التسمية عن نبرة أعلى من الرفض والإدانة حيث أطلقت على الحرب "العدوان الأمريكي" أما "قناة المستقبل" فاختارت عنواناً مثل "العراق في مهب العاصفة" أما التلفزيون الأردني فقد بدأ بتسمية "الحرب في العراق" ولكن بعد بضعة أيام ومع تصاعد الحماس العاطفي للجماهير تبدلت هذه التسمية لتصبح "الحرب على العراق" كما لجأ "التلفزيون الأردني" إلى تعديل بعض المفردات في المضمون الإخباري واستخدم لأول مرة مصطلح "الغزو" والإدانة لما يلحقه القصف من دمار

ولفظ "شهداء" مدنيين، فالموقف السياسي الأردني بدأ بلغة إعلامية متحفظة لا ترغب في التورط، وذلك في ضوء التقدير لمعركة كان يظن أنها معركة قصيرة وانهايار سريع للنظام العراقي، لكن امتداد المعركة فرض تعديلا على اللغة والمفردات المستخدمة.

وقد سافت كل قناة مبرراتها في اختيار هذه التسميات التي أثارت تساؤلا حول مرجعية هذه التسميات وما تعكسه من توجهات وإطار دلالي قد يعكس توجهها سياسيا أو توجهها مهنيًا فبالنسبة إلى "قناة العربية" - وفقا للمبررات التي ساقها مسؤولي هذه القناة - كانت تسمية الحرب "بحرب الخليج الثالثة" يوحى بتسلسل حروب في إطار جغرافي، فحرب الخليج الأولى دارت بين "العراق وإيران"، وحرب الخليج الثانية وقعت عند "احتلال العراق للكويت" وحرب الخليج الثالثة هي حرب "الولايات المتحدة على العراق" وبذلك لم يكن هناك إطارا أيديولوجيا وراء هذه التسمية بقدر ما كان سياق المضمون هو الدافع الأساسي وراء هذه التسمية، أما تسمية الحرب في "قناة ابوظبي" فقد عكست توجهها محايدا كما يذهب مسؤولي القناة حيث أرادوا أن يسموا الأشياء بمسمياتها "فلا تحمل التسمية ما لا تحتل، وقد تأتي المواقف فيما بعد، فمصطلح الحرب هو صالح في بداية الحدث وصالح إلى أن تنتهي الحرب".

عمدت الفضائيات العربية التي اتخذت موقفا مؤيدا للعراق - بصرف النظر عن دوافع هذا الموقف - إلى نقل كل ما من شأنه أن يطمئن المشاهد العربي بأن العراق سيكون "مقبرة الغزاة"، ومن ثمة فقد كانت الحرب بالنسبة لهم "عدوان أمريكي بريطاني على العراق" يرمي إلى احتلال هذا البلد العربي ونهب ثرواته.

أما الفضائيات التي اتخذت موقفا مغايرا، فقد عمدت إلى نقل صور ومشاهد تؤكد قرب نهاية النظام العراقي، وتطلع الشعب العراقي إلى التخلص من نظام "صدام حسين" ولذلك استخدمت مفردات لوصف الحرب بأنها "حرب تحرير العراق".

كما استجابت بعض الفضائيات لتوجهات الرأي العام العربي مما عرض بعضها للارتباك منها "قناة العربية" التي استخدمت في بداية الحرب على العراق كلمة "قتيل" عراقي و"قتلى" عراقيين لكن عندما لاحظت أن المشاهد العربي يريد مصطلح شهيد وشهداء قامت بتغيير هذه المصطلحات، وفي المقابل لم يتردد التليفزيون السوري - منذ بدء الحرب - في وصف "عدوان" و"معتدين" على الحرب، وانحاز إلى الجانب العراقي في التغطية وتوضيح الصورة للمشاهد العربي.

وبذلك كشف تحليل توجهات تغطية الفضائيات العربية في وصفها للحدث (الحرب على العراق) عن وجود تضارباً في توصيف الحرب وفق التوجه السياسي للبلد الذي يمتلك الوسيلة، فالعراق لدى البعض كانت "غزو وعدوان غير قانوني"، ولدى البعض الآخر "تحرير لشعب العراق" وبذلك افتقدت الفضائيات العربية الكثير من المصادقية والموضوعية عندما اختلفت في توصيف الحرب.

وفي إطار التحليل الدلالي للمفردات المستخدمة والتي ركزت عليها الفضائيات العربية ذهبت بعض الدراسات إلى التأكيد على استخدام الفضائيات العربية لإطار دلالي للمفردات يعكس الصورة الذهنية المطابقة للواقع، مما يعنى عدم سعى هذه القنوات إلى تقديم صور ذهنية بعيدة عن الواقع، ففي إطار تحليل الإطار الدلالي للمفردات التي استخدمتها "قناة الجزيرة" على سبيل المثال، أشارت إحدى الدراسات إلى أن أكثر المفردات استخداماً هي (أمريكا، العراق، صدام حسين، بوش، الأمم المتحدة، النظام العربية، المرأة العراقية، كولن باول، الشيعة) وفي الوقت الذي كان الإطار الدلالي الغالب لمفردات (العراق، الشيعة، المرأة العراقية، الشعب العراقي) إيجابياً فقد كان الإطار الدلالي لباقي المفردات سلبياً - في أغلب الأوقات - وهو ما يؤكد - طبقاً لهذه الدراسة - سعى القناة إلى نقل الصورة الذهنية لهذه المفردات كما هي في الواقع دون تحيز أو تلوين بالنسبة للخطاب الإعلامي؛

كشف التحليل عن قدر كبير من المبالغة في الخطاب الإعلامي الذي استخدمته الفضائيات العربية في تغطية أحداث الحرب على العراق.

ففي وصف سير العمليات العسكرية، لجأت الفضائيات التابعة للدول أو الجهات التي كانت تساند الموقف العراقي إلى الاستغراق في الحديث عن القدرات العسكرية العراقية والصمود الكبير والمفاجآت التي يعدها "صدام حسين" لقوات التحالف، كما استعانت بالموتمرات الصحفية لوزير الإعلام العراقي التي كانت تتحدث عن إبادة الآلاف من قوات التحالف.

أما الفضائيات العربية التي كانت تبني الاتجاه المقابل، فقد ركزت على "الانهيار الكبير" في القوات العراقية وعن قرب دخول بغداد ونهاية عصر "الطاغية العراقي" وقد أدت هذه التناقضات إلى اضطراب الرأي العام العربي، لا سيما ما أطلقته الفضائيات المؤيدة للموقف العراقي من تأكيدات عن القدرات العراقية الضخمة وعن الانتصارات المتتالية التي تحققها هذه القوات على "الغزاة" كما كانت تطلق على قوات التحالف. فقد تضخم هذا الخطاب إلى درجة توليد تطلعات - نابعة من أمانى لدى قطاعات واسعة من

الرأى العام العربى - بأن العراق سوف يكسب هذه الحرب، وشارك فى تأكيد هذه الاستنتاجات وتغذية هذه التطلعات عدد من الخبراء العسكريين الذين استضافتهم الفضائيات المؤيدة للنظام العراقى لتحليل سير العمليات العسكرية، والذين استخدموا بعض الأرقام والإحصاءات التى أعطت مصداقية لتحليلاتهم العسكرية، وساعدت هذه التحليلات على أحداث صدمة لدى المشاهد العربى بعد سقوط بغداد واستسلام القوات العراقية ومتابعة قسوة المشاهد اليومية للحياة داخل العراق والتى لم يتح للفضائيات العربية تناولها فى ظل النظام العراقى السابق.

تقويم أداء الفضائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق: في إطار عرض تصنيف الاتجاهات المختلفة التي تناولت بالرصد والتحليل أداء الفضائيات العربية ومعالجتها الأخبارية لأحداث الحرب على العراق، وفي إطار تحليل توجهات هذه المعالجة من حيث المفردات المستخدمة والأطر الدلالية والسياق الذي استخدمت فيه هذه المفردات بما يعكس توجهات الفضائيات العربية إزاء الأحداث والأطراف الفاعلة فيها، يمكن وضع إطاراً تحليلياً لتقويم أداء الفضائيات العربية يأخذ في الاعتبار بعض الظواهر السياسية والإعلامية والثقافية والمهنية أيضاً التي مثلت المناخ الذي مارست في إطاره هذه الفضائيات مهمتها ووظيفتها الإعلامية في تغطية الأحداث.

فقد أبرزت التغطية الأخبارية للفضائيات العربية عدة ظواهر تمثل إطاراً لتقويم هذا الأداء، ربما يأتي في مقدمتها الإطار أو المناخ السياسي الذي مارست فيه الفضائيات العربية دورها في التغطية الأخبارية للحرب على العراق والذي تمتد جذوره وتأثيره إلى بداية أزمة الخليج، حيث أدت حالة الانقسام الرسمي والشعبي تجاه تداعيات الأزمة العراقية في مطلع التسعينيات إلى بروز أهمية وسائل الإعلام كقناة من قنوات الاتصال السياسي والثقافي على المستوى العربي، وكشفت الحرب عن أهمية الشارع السياسي العربي وأصبح من المهم بالنسبة إلى العديد من الحكومات العربية البحث عن وسائل لمخاطبة العرب عبر الحدود، كان هذا العامل هو السبب الرئيسي في تزايد عدد القنوات بدءاً "بالفضائية المصرية" ثم مركز "تليفزيون الشرق الأوسط" حتى أصبحت الفضائيات العربية رمزا جديدا من رموز الدولة العربية.

وبذلك كانت دوافع انتشار الفضائيات العربية سياسية إلى حد بعيد، الأمر الذي لا يضع حدوداً فاصلة بين القنوات الحكومية والقنوات الخاصة، ثم جاءت أوضاع حرب العراق مشابهة تماماً للوضع من قبل (حرب الخليج الثانية) أي التباين الشديد بين المواقف الرسمية والشعبية مع فارق ملحوظ وهو أن الرأي العام العربي - الذي أرادت الحكومات العربية التأثير عليه عبر ما أنشأته من قنوات فضائية - تحول إلى قوة مؤثرة في تحديد سياسات تغطية الحرب، فأصبح الجمهور هو الذي يفرض ضغطاً كبيراً في ضوء المنافسة الشديدة بين القنوات والمواقف العربية على السواء فلجأت الفضائيات إلى تقديم ما يرضي هذا الضغط الشعبي.

وغمّة ظاهرة أخرى في تقويم أداء الفضائيات العربية في تغطية أحداث الحرب على العراق تتمثل في الفرق الكبير بين عرض الخدمة وحجم المادة المتوفرة، حيث سخرت الفضائيات العربية إمكانياتها المختلفة لتوفير تغطية مستمرة على مدار الساعة لحدث

جذب انتباه العالم كله لكن حجم المادة المتوفرة كان متواضع القيمة فالإعلام المكثف غير المسبوق قدم جانباً محدوداً من الصورة فهذا الحشد الإعلامي لم يشهد أو ينقل شيئاً فالمراسل لم يكن لديه معلومات فالثورة العاملة في وسائل الإعلام وهذا الزخم غير المسبوق كما ونوعاً لم يتح تقديم الصورة الحقيقية للحرب.

كما تتمثل الظواهر الأخرى في مدى التزام الفضائيات العربية بمعايير المصداقية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق من زاوية (الموضوعية والمهنية). بالنسبة للموضوعية:

تعتبر الموضوعية أحد أهم المعايير العالمية في تقويم أداء وسائل الإعلام بوجه عام وإذا كانت الموضوعية تنتمي للصحافة الأنجلوسكسونية عندما بدأها "وبستر" بالفصل بين مقالات الرأي وبين الأخبار في القرن 19 إلا أنها أصبحت لأسباب عديدة معياراً عالمياً يحظى بقدر عالٍ من القبول، بمعنى الفصل بين الرأي والحقيقة والحرص على النزاهة والدقة بهدف تأكيد مصداقية وسائل الإعلام ولكن هذا المفهوم تعرض للانحياز في تغطية الحرب على العراق، سواء من جانب الفضائيات العربية أو وسائل الإعلام العالمية مع تباين واضح في الأسباب الداعية إلى ذلك، فالأزمة مع العراق منذ بدايتها كانت مثيرة للجدل والانقسام على الصعيدين العربي والعالمي رسمياً وشعبياً، مما أوجد حالة من الاستقطاب في أداء وسائل الإعلام تجاه الأزمة منذ بدايتها.

وفي العالم العربي كانت الموضوعية مفهوماً غائباً لأسباب كثيرة بعضها سياسي وبعضها ثقافي والبعض الآخر مهني، فإذا كانت القيود المفروضة على وسائل الإعلام ترتبط غالباً بالتوجهات الرسمية، فإن هذا الأمر قد اختلف في تغطية أحداث الحرب على العراق، حيث مثل الغضب الشعبي أحد القيود المهمة على موضوعية الفضائيات العربية في تغطيتها للأحداث وكانت الاستجابة لمطلب الرأي العام العربي هو الخيار الأول لمعظم هذه الفضائيات مما أفقد تغطيتها الأخبارية عنصر التوازن والموضوعية.

أما العنصر الآخر المؤثر في تقويم أداء الفضائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق فيتعلق بالمهنية في أداء الفضائيات العربية والذي شهد قفزات واسعة مع اندلاع أحداث الحرب على العراق، حيث تطور شكل التغطية الأخبارية العربية وتضاءل الاعتماد على المصادر الخارجية وظهرت قوالب وفنون التحليل الإخباري والتغطية الواسعة من

المراسلين المتخصصين ولكن رغم هذا التطور في الكفاءة المهنية واجهت الفضائيات العربية مشكلتين من هذه الزاوية:

المشكلة الأولى:

أن التغطية الأخبائية المتزامنة كانت في كثير من الأحوال على حساب دقة التقارير الأخبارية، وهى وإن كانت مشكلة عالمية بعد ظهور البث الفضائى المباشر، إلا أن الخبرات المهنية التى تراكمت لدى الفضائيات العربية لم تكن بالمستوى الذى يقلل من الأخطاء والتناقضات أو حتى تقديم تقارير حقيقية، فوجود المراسلين على الهواء مباشرة من المدن العراقية وواشنطن ولندن في وقت واحد لم يكن - كما يذهب البعض - سوى استثمار لقدرات تكنولوجية أكثر منه استثمارا للقدرات المهنية، فكان من الواضح وجود إسراف في استخدام البث المباشر دون أن يواكب ذلك مستويات مهنية ملائمة لتغطية الحروب.

المشكلة الثانية:

فتمثلت في امتداد ساعات البث في ظل القيود التى فرضت على المعلومات مما أدى إلى سيطرة مزيج من التحليلات والتفسيرات التى لا تستند إلى حقائق أو معلومات دقيقة، وكان يغلب على كثير من هذه التحليلات استقطاب عواطف المشاهدين بتوجيه النقد إلى الولايات المتحدة الأمريكية وتجنب تأييد النظام العراقي، كما سيطرت المنافسة الشديدة على أداء الفضائيات العربية مما جعل معيار النجاح في التغطية هو الحصول على أكثر المشاهد دموية ودمار، حيث علق البعض على ذلك "بأن الفضائيات العربية تحولت إلى خدمة حسب الطلب" وبذلك تحول الإعلام العربى من غاية مشروعة وهى التعبئة والحشد في الأزمات والأحداث القومية الكبرى إلى إثارة المشاعر والجنوح إلى العاطفة وإثارة الخيال العربى ودفعه إلى المزيد من الانفصال عن الواقع وقد عبر عن هذا الوضع أحد مسئولى "قناة ابوظبى" الفضائية قائلا "أنا كإعلاميين عرب وكقنوات تليفزيونية عربية بقطع النظر عن انتماءاتها وبغض النظر عن العاملين فيها، دخلنا هذه التغطية بشئ من ذاتنا، واعتبرناها تغطيتنا نحن وليس تغطية الآخرين، وفي هذه الحالة فإن مفاهيم علمية وأكاديمية مثل الحيادية والموضوعية والشفافية ربما يكون من التجنى اعتمادها وإطلاقها على الإعلاميين العرب لأن جزءا منها في النهاية ينهار مع الحرب، فيبدو أن المقاربة لفهم الحيادية والموضوعية تكون نسبية في هذا الأمر" كما كان كثرة البرامج التحليلية التى لا

تستند على حقائق أو معلومات دقيقة، هي مؤشرا واضحا لعدم وجود مادة مصورة فغابت الصورة الفعلية للحرب.

أما الإشكالية الأخرى في تقويم أداء الفضائيات العربية في تغطية أحداث الحرب على العراق فتتمثل في عدم وجود سياسة إعلامية عربية واضحة للتعامل مع الأحداث تؤدي إلى وجود حالة من شبه الاتفاق على بعض الخطوط العريضة في صياغة الأخبار ونقل الأحداث الكبرى وهي إشكالية برزت من خلال تعامل الفضائيات العربية مع سقوط بغداد وتداعيات هذا الحدث، فرغم وجود أوجه تشابه كثيرة بين المحطات الفضائية العربية في الصورة والمحتوى، إلا أن عملية صياغة الأخبار قد اختلفت، فالبعض ركز على الفوضى وهناك من ركز على سقوط النظام والبعض الآخر ركز على عراق ما بعد صدام، ولم تكن الاختلافات في الأبعاد التي تم التركيز عليها في التعامل مع هذا الحدث فحسب، بل ظهر الاختلاف أيضا في الاستنتاجات التي طرحها والدلالات التي قدمت لسقوط بغداد مما لم يعكس رؤية عربية موحدة تجاه حدث عربي له دلالاته الخاصة، فجاءت التغطية متوترة ومتسرعة في جميع المحطات التي لم تضع في حساباتها وتقديراتها هذا الأمر بل كان هناك نوعا من التشكيك في سقوط العاصمة العراقية ونهاية الحرب، ففي الوقت الذي غيرت فيه "قناة العربية" عنوان التغطية الإعلامية من "حرب الخليج الثالثة" إلى "نهاية حقبة" ظلت "قناة الجزيرة" تتشبث نوعا ما بفكرة أن الحرب لم تنته بعد وكانت تصر على أنه اليوم 21 من الحرب وهو ما يعكس غلبة المشاعر والجانب العاطفي على المعايير المهنية والموضوعية في التغطية الأخبارية وهذا الأمر يعكس تحديا مهما تواجهه الفضائيات العربية وهو الموازنة بين المتطلبات المهنية وإعطاء المشاهد رأيا ومعلومة حتى يتمكن من أن يستنتج ويحكم بنفسه على الأحداث.

وثمة ملاحظة أخرى في تقويم أداء الفضائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق وهي إخفاق هذه الفضائيات في أن تكون مرآة للحقيقة لدى المشاهد العربي، رغم تفوقها في سرعة نقل الأحداث، فلم تنقل الفضائيات العربية الأوضاع في بغداد قبل الحرب فأصبحت الصورة غير واضحة عن أوضاع عراق ما قبل الحرب، مما أوجد حالة من الإحباط لدى المشاهد العربي بعد سقوط العاصمة العراقية.

وتثير هذه القضية إشكالية أخرى تتعلق بظروف عمل وسائل الإعلام والتوازن الدقيق بين القيود الرقابية المفروضة عليها وبين ضرورات تقاليد المهنة، مثل الاستمرار في التغطية الإعلامية احتراماً لحق الجمهور في المعرفة والاحتفاظ بالقدرة التنافسية لهذه الوسائل،

فالقيود الرقابية قد جعلت بعض الفضائيات مثل الجزيرة تفكر في التوقف عن التغطية، وأعلنت بالفعل أنها ستبث الصور بدون تقارير، ثم عادت وتراجعت عن هذا الأمر بعد الإفراج عن مراسلها في بغداد وهذا الأمر يعكس الوضع الإشكالي الذي تواجهه وسائل الإعلام في تغطيتها لأحداث الحروب والأزمات، بين قيود الرقابة وبين متطلبات العمل وضرورة الوفاء بحق الجمهور في المعرفة وضرورات المنافسة مع وسائل الإعلام الأخرى وهى إشكالية لم تنعكس على أداء الفضائيات العربية فحسب، بل عانى منها الإعلام الغربي كذلك.

فخلاصة الأمر أن الإعلام العربي أو الغربي لم ينقل للجمهور حقائق الحرب وبدأت الأحداث مجزأة وغير مفهومة رغم البث المكثف والحي على مدار اليوم، والذي تنافست كل وسائل الإعلام على تقديمه، حيث قدمت التغطية الإعلامية للحرب بعض جوانب الواقع فقط فلم تنجح بذلك في تكوين رأى عام حقيقى تجاه الأحداث وهو الأمر الذى يتطلب معلومات صحيحة ونقاش عام يعتمد على تدفق حر للمعلومات.

الفصل الخامس

الإعلام ومواجهة أزمة الإرهاب

أسباب وعوامل ظهور الإرهاب:

وبالرغم أنه لا يوجد تعريف متفق عليه للإرهاب إلا أنه هناك اتفاق على أن الإرهاب هو أسلوب يستخدم القوة أو العنف من قبل جهات حكومية أو غير حكومية لتحقيق أهداف معينة، إلا أن استخدام القوة هو جزء من الأسلوب ولكنه ليس الهدف، كما أن نشر الخوف بالنسبة للعمل الإرهابي هو أهم من نشر القتل، والضحايا المباشرين ليسوا هم الهدف الأساسي، إنما أولئك الذين يشاهدون هذا الفعل. وتساهم وسائل الإعلام والسياسيين في نشر الخوف والتصرف بمبالغة تجاه الفعل، كما أن للإرهاب أثراً كبيراً على المجتمعات وعلاقتها بالمجتمعات الأخرى وعلى الاقتصاد والسياسة.

إذا ما حاولنا أن نقدم تعريفاً مبسطاً للإرهاب، فإنه يعنى استخدام العنف ضد المدنيين والمنشآت والمسؤولين ومؤسسات الدولة؛ لتحقيق أهداف سياسية وكسر احتكار الدولة للعنف المشروع، باعتبار الدولة الجهاز الذى يفوضه المواطنون بصيغة تعاقدية أو بصيغة الأمر الواقع في استخدام العنف لتحقيق الأمن والاستقرار للمجتمع، ضد الخارجين على القانون وضد من يشعرون في اعتماد العنف لتحقيق أهداف سياسية للأسباب والعوامل الاقتصادية الناشئة عن تنامي ظاهرة الإرهاب على صعيدين داخلي وخارجي.

العوامل الداخلية:

تكمّن في بعض المشاكل الرئيسية التي يفرزها المجتمع ومنها:

1- التخلف: والناتج بصورة رئيسية عن السياسات الاقتصادية غير المتلائمة مع الواقع الاجتماعي للدولة، بحيث تتكون فجوة تتسع تدريجاً بين الفقراء والاغنياء وبين المتعلمين وغير المتعلمين وبين ذوي المصالح الاقتصادية الواسعة وبين فئات اقتصادية مهمشة، باختصار بين من يملك ويحاول زيادة هذه الملكية بأي صورة كانت حتى وإن أدى ذلك إلى إفقار وتهميش شرائح واسعة من المجتمع وبين من لا يملك ومن هو مستعد للتضحية بحياته في سبيل تحقيق مكانة أو التخلص من واقع الحياة خاصة بين فئات الشباب.

2- البطالة: استكمالا لما تقدم أعلاه، مع ملاحظة أن فصل هذه العوامل عن بعضها البعض هو لأغراض الدراسة الأكاديمية في حين أنها في الواقع مترابطة ومتداخلة، فالبطالة وانتشارها بصورة واسعة لدى فئة الشباب خاصة سواء كانت بطالة حقيقية أم بطالة

مقنعة، فإنها تولد شعورا بالعجز واليأس من ناحية، وشعورهم بالاحباط من ناحية أخرى إلى جانب شعور هؤلاء الشباب المرتبط بواقع الحياة المرير بانهم ليس لديهم ما يغيروه أو يحافظون عليه بالاستمرار بالحياة، هذا الواقع مترابط مع جهات أو جماعات مستعدة لتقديم أموال كبيرة لقاء أعمال صغيرة يستشعر معها الشباب انهم يقومون بعمل ما وإن كان ذا طابع عنيف أو دموي ولكنه بالنسبة إليهم عمل هادف يستحق الجهد المبذول فيه، فالشاب الذي لا يجد له فرصة عمل يكون هدفا سهلا لمختلف الاتجاهات المتطرفة دينيا أو سياسيا أو عصابات النصب والاحتيال والسطو المسلح.

3- سوء توزيع الثروة: والموارد اللازمة للتنمية وتوفير الحاجات الأساسية للناس وعلى نحو غير متوازن بعبارة أخرى وجود خلل في العدالة الاجتماعية تفرز قدرا متعاضما من الظلم الاجتماعي الجماعي والحرمان النسبي لدى قطاعات متزايدة من السكان، وهنا الحرمان النسبي ليس بالضرورة ناتجا من الفقر والافتقار على المستوى الفردي، وذلك أن الأفراد القائمين بالإرهاب قد يكونون أغنياء بذاتهم ولكنهم انطلاقا من الاحساس بالتهميش، تتولد لديهم حالة من الغضب ورد فعل متطرف مصحوب بعمل إرهابي.

4- عمليات الفساد الاداري الحكومي: التي تعاني منها معظم البلدان والأزمات الاقتصادية المستمرة ابتداء من التضخم والكساد الاقتصادي إلى حالات الكسب غير المشروع في الصفقات التي تتم بشكل غير قانوني مع رجال الدولة أو الدخول في صفقات غير قانونية لتمرير العشرات من أنواع البضائع الفاسدة بجهود أشخاص ذوي نفوذ في الدولة مثل هذه الممارسات تولد لدى الشباب أو الناس المحرومين سلوكا عدوانيا عنيفا من الكبت سرعان ما ينفجر بعمل عدواني منظم يستهدف الاشخاص والمؤسسات أو الدولة ذاتها مما يؤدي إلى تدهور الأبنية الاقتصادية - الاجتماعية للدولة، وهنا يتخذ الإرهاب صورا عديدة منها (حالات السلب والنهب وعمليات الاختطاف المنظمة المصحوبة بدفع فدية مالية معينة تستخدم لتمويل عمليات إرهابية على الصعيد السياسي من تنظيم حملات مسلحة وغيرها). وعلى أساس ما تقدم، يمكن صياغة معادلة تفسر بان:

الجهل + الفقر والافتقار + الاقصاء والتهميش = ظاهرة الإرهاب.

وهذه المعادلة لا تنفي أو تلغي دور العوامل الخارجية المسببة لظاهرة الإرهاب بل يمكن أن تساعد على تغذيتها وبالشكل الذي يقودها إلى حرب أو صراع اجتماعي مستمر.

العوامل الخارجية:

ترتبط البيئة الخارجية لظاهرة الإرهاب أساسًا بالسياسات والقوى الخارجية التي تمارس بشكل مباشر أو غير مباشر ضغوطًا على دولة ما لإرغامها لإتباع نهج أو سياسة ما، مما يولد حالة من العدائية والصراع لدى طبقات واسعة يمكن أن تستغل في تاجيج الصراعات الداخلية والخارجية.

إن بحث ودراسة العوامل الخارجية المسببة لظاهرة الإرهاب لا تقل أهمية عن العوامل الداخلية كونها تؤثر مخرجات فعل الإرهاب ومحصلتها (واحدة) هي إشاعة روح الخوف والتهديد في جماعة معينة بقصد تحقيق أهداف معينة قد تكون سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية.

وبالنظر لتعدد المداخل التي يمكن من خلالها معرفة وتشخيص ظاهرة الإرهاب اقتصاديًا على المستوى الخارجي يمكن الإشارة إلى أن الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 1972 كانت قد شكلت لجنة متخصصة لدراسة الدوافع والأسباب التي تقف وراء شيوع ظاهرة الإرهاب اقتصاديًا، وكان تشخيصها للأسباب الاقتصادية والاجتماعية كما يلي:

1- استمرار وجود نظام اقتصادي دولي جائر يمكن أن يقود إلى خلق حالة من الغضب والعداء المستمر بين مختلف شعوب العالم.

2 - الاستغلال الاجنبي للموارد الطبيعية الوطنية والذي يمكن أن ينتج بفعل ظاهرة.

3- التبعية تدمير ما لدى بعض البلدان من سكان وأحياء ووسائل نقل وهياكل اقتصادية.

4- الظلم والاستغلال السياسي والاقتصادي والاجتماعي.

5- الفقر والجوع والشفاء وخيبة الأمل أو الاحباط.

6- تدهور البيئة الاقتصادية الدولية وهيمنة الدول الكبرى على الاقتصاد العالمي.

هذه العوامل مجتمعة تشكل محور أسباب انتشار ظاهرة الإرهاب عالميا ومن الطبيعي بحث وتفحص عوامل أخرى تقف وراء هذه الظاهرة. أبرزها حالات التنافس والصراع الذي تشهده الساحة السياسية الدولية، فقد أكدت الأحداث أن التطور اللامتكافئ بين الدول المتقدمة والدول التي تسعى إلى النمو وما تمثله ظاهرة التبعية المتسمة بسيطرة الدول المتقدمة وانتشار الانمط والاساليب المتعددة للجريمة المنظمة والتي تعتبر نتيجة تمرد على الواقع المعاش باتساع تلك الهوة بين عالم الشمال المتطور والجنوب الساعي إلى

التطور، أدت إلى بروز أساليب متعددة لارتكاب أعمال إرهابية تعبر عن حالة الرفض للتبعية وللإستعمار والاستغلال على المستوى الدولي.

يضاف إلى تلك العوامل الخارجية المتمثلة بسياسات الدول المتقدمة، السياسات المتبعة من قبل المؤسسات المالية الدولية عبر برامجها المتمثلة بالإصلاح الاقتصادي والتكيف الهيكلي المشروطة باتباع سياسات معينة من قبل البلدان المطبقة لتلك البرامج، إذ إن تطبيق هذه البلدان لتلك البرامج قد أدى إلى سوء توزيع الدخل وتدهور القدرة الشرائية واتساع رقعة الفقر والتهميش هذا فضلا عن تجلي انتهاكات الحقوق الاقتصادية والاجتماعية في النمو الكبير الذي حدث في أرقام البطالة إلى جانب ذلك انه كلما زادت فترة بطالة الفرد زادت احتمالات انجرافه للعنف.

من جهة أخرى هناك إرهاب اقتصادي وهو (الإرهاب المعلوماتي) المتمثل باستخدام الموارد المعلوماتية والمتمثلة في سياسات شبكات المعلومات وأجهزة الكمبيوتر والانترنت من أجل أغراض التخويف أو الإرغام لأغراض سياسية ويرتبط هذا الإرهاب المعلوماتي إلى حد كبير بالمستوى المتقدم للغاية الذي باتت تكنولوجيا المعلومات تلعبه في كافة مجالات الحياة في العالم، ويمكن ان تسبب الإرهاب المعلوماتي في إلحاق الشلل بأنظمة القيادة والسيطرة والاتصالات أو قطع شبكات الاتصالات بين الوحدات والقيادات المركزية وتعطيل أنظمة الدفاع الجوي أو اختراق النظام المصرفي أو إرباك حركة الطيران المدني أو شل محطات الطاقة الكبرى.

كما ساعد التطور العلمي والتكنولوجي في وضع وسائل عصرية أكثر فاعلية في تحقيق الأهداف المتوخاة بين أيدي مرتكبي الأفعال الإرهابية مثل المسدسات والبنادق الصغيرة ذات المديات البعيدة.

يضاف إلى ذلك، يمكن للإرهاب بصورته الاقتصادية أن يتجلى بصور وأشكال مختلفة ومتعددة تمثلها مجموعات منظمة تدير مختلف العمليات الإرهابية وهدفها اقتصادي بحث بالدرجة الاساس، ومنها ما يتمثل بعصابات تجارة المخدرات والمافيا الإيطالية إلى جانب عصابات الجرائم الاقتصادية الكبرى المتمثلة بعصابات غسيل الأموال العالمية التي تمارس إرهاباً اقتصادياً ضخماً.

مما تقدم يمكن القول إن المتغيرات الدولية والتحديات الجديدة التي يشكلها (النظام الدولي الجديد) مع العالم الخارجي والمتمثلة بزوال القطب السوفيتي وإحتلال الولايات المتحدة قمة الهرم السياسي الدولي اضافت بعدا جديدا في تنامي ظاهرة الإرهاب عالمياً.

ومن خلال ما سبق يمكن التوصل إلى مفهوم عام لظاهرة الإرهاب يعتمد من قبل الدراسة ويأتي معبرا عن الخصائص التي تنطوي عليها هذه الظاهرة بأنه أي فعل خطير من أفعال العنف أو التهديد بارتكابه من قبل شخص ما سواء ارتكب هذا الفعل بمفرده أو بالاشتراك مع أشخاص آخرين إذا كان موجها ضد اشخاص محميين دوليا أو ضد منظمات أو أماكن أو أنظمة نقل أو اتصالات محمية دوليا أو ضد أشخاص عاديين بقصد تخويف هؤلاء ومتسببا بوفااتهم أو إلحاق أضرار بهم أو شل أنشطة هذه المنظمات الدولية. فقد أضحت الإرهاب ظاهرة عالمية عابرة للحدود الوطنية والقارات، وقد جاءت العمليات الإرهابية التي قامت بها منظمة القاعدة عبر العالم وأبرزها هجمة 11 سبتمبر 2001، لتشعل حرب عالمية ضد الإرهاب تقودها الولايات المتحدة. ترتب على حرب الإرهاب والحرب ضد الإرهاب فضائع من الطرفين أو من الاطراف المشتبكة وهي المنظمات الإرهابية والدولة العظمى الوحيدة الولايات المتحدة وغالبية دول العالم، خصوصا تلك التي تجرى عمليات إرهابية على أراضيها أو هي متحالفة مع الولايات المتحدة في حربها ضد الإرهاب.

دور الإعلام في مواجهة الإرهاب والتطرف:

لا شك أن وسائل الإعلام تلعب دورا محوريا في تكوين الاتجاهات والميول وتؤثر على عملية اكتساب الجمهور للمعارف والمعلومات، لا سيما وقت الأزمات حيث تزداد درجة اعتماد الجمهور على هذه الوسائل في ظل حالات عدم الاستقرار والصراع وانتشار أحداث العنف والإرهاب وذلك بهدف خلق معاني ثابتة للأحداث وإيجاد التفسيرات الملائمة لها نظرا لما تتسم به حوادث الإرهاب من عنف ومفاجئة واضطراب للمعايير والقيم المستقرة في المجتمع، مع اتساع نطاق التأثيرات والتداعيات المتلاحقة لها ونقص المعلومات المتوفرة عنها. وكل هذه العوامل تبرز وسائل الإعلام كمصدر رئيسي للحصول على المعرفة والمعلومات المتعلقة بهذه الأحداث وبالتالي التأثير على اتجاهات الجمهور إزاءها، كما أن هذه الأحداث يصنفها الإعلاميون والصحفيون بوصفها أحداثا ذات قيمة إخبارية كبيرة، نظرا لأنها تنطوي على قدر متزايد من الصراع، ومن ثم تحتل هذه الأحداث موقعا متميزا من اهتمامات وسائل الإعلام بمختلف أنواعها، وهذا التأثير هو الذي يعطى لوسائل الإعلام أهمية خاصة في مجال معالجة المشكلات الاجتماعية بما في ذلك تلك التي تتميز بالسيطرة والتوجيه الفكري.

ومن هنا أثر الجدل والمناقشات في وسائل الإعلام حول مفهوم الإرهاب وماهية الأطراف الإرهابية وتعددت التفسيرات حول مفهوم العنف السياسي، والفرق بين الإرهاب ومقاومة الاحتلال، وغيرها من المفاهيم المرتبطة بالإرهاب، حيث اهتم عدد كبير من الباحثين بدراسة التغطية الإعلامية لظاهرة الإرهاب وذهبت بعض الدراسات إلى أن وسائل الإعلام في تغطيتها للأحداث الإرهابية قد تشجع أو تروج لأفكار الإرهابيين ولا تكون مرآة عاكسة لما يجري من أحداث إرهابية، ولذلك تنامي الاهتمام بدراسة مضمون الرسائل الإخبارية والموضوعات المتعلقة بقضايا الإرهاب والتفسيرات المصاحبة للحقائق المقدمة في هذه الرسائل. وفي ظل هذه الحقائق تؤثر الرسالة الإعلامية في متلقيها بحيث تساعد على تشكيل هذه الاتجاهات بما تقدمه من معلومات ومعرفة.

ولاشك أن الدور الإعلامي في مجال معالجة قضايا الإرهاب يستمد أهميته من تنامي اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام في الظروف التي تتسم بعدم الاستقرار، وهي الأوضاع التي تترتب على وقوع الأحداث الإرهابية حيث تسارع الجماهير لاستخدام وسائل الاتصال باعتبارها النظام الاتصالي الذي ينشأ حول الأحداث المثيرة في المجتمع سعياً إلى التعرف على هذه الأحداث واستيعابها والأخذ بمقتضيات التفاعل الإيجابي مع تداعياتها.

ولا تقتصر أهمية عمل وسائل الإعلام في تغطية ومعالجة قضايا الإرهاب على إمداد الجمهور بالمعلومات حول الأحداث الإرهابية، بل يمتد دورها إلى معالجة هذه الأحداث بمهنية تسهم بدور فاعل في لفت النظر إلى الطبيعة الخطرة والمتجددة لهذه الأحداث مما يتطلب من وسائل الإعلام بذل المزيد من الجهود المنهجية والفكرية القادرة على توجيه الممارسات المهنية لتكون قادرة على الإقناع بخطورة الأحداث الإرهابية وبما يتعين على الجمهور اتخاذه للتعامل مع هذا الأحداث مع ضرورة عمل وسائل الإعلام على دعم الإحساس بالأمن النفسي لدى الجماهير والذي تنشأ الحاجة إليه بفعل الانعكاسات السلبية المحتملة للأحداث الإرهابية.

ومن هذا المنطلق ومن واقع طبيعة قضايا الإرهاب وانعكاساتها السلبية على الجمهور، يصبح الأسلوب التكاملي في التصدي لها أمراً ضرورياً، فلا يقتصر التعامل معها على الأجهزة الأمنية أو على الإعلام الرسمي فقط، بل ينبغي أن تشارك وسائل الإعلام - بمختلف

توجهاتها وأغماط ملكيتها- في هذه المسؤولية انطلاقا مما تملّيه الوظائف المهنية والاجتماعية لوسائل الإعلام من مسؤولية تجاه المجتمع.

- الاهتمام من جانب وسائل الإعلام بتقديم مواد إعلامية تحليلية ونقدية تتناول مختلف الأبعاد السياسية والفكرية والاجتماعية التي ترتبط بقضايا الإرهاب، وذلك بالاعتماد على آراء الخبراء والمحللين، الى جانب الافادة من نتائج الدراسات والبحوث التي أعدت في هذا المجال.

- اهتمام المعالجة الإعلامية بالموضوعية التي تقوم على إتاحة المعلومات المختلفة وابراز موقف الاطراف الفاعلة في الازمة وإتاحة الفرصة للجمهور للحصول على الحقائق الخاصة بهذه القضايا.

- السعى لاستثارة اهتمام الجمهور بالمعالجات الإعلامية لقضايا الإرهاب من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام من مواد تدفع الجمهور الى التفاعل الإيجابي مع هذه المعالجات باستخدام المداخل الإقناعية والعاطفية.

- الاهتمام بالمعالجات المتعمقة في مواجهة الأحداث الإرهابية وعدم الاكتفاء بالمواجهة اللحظية.

- اهتمام وسائل الإعلام بإبراز الجهود المحلية والاقليمية والدولية التي تهدف الى مكافحة الإرهاب بما يحفز الجمهور للتفاعل مع هذه الجهود.

كما أشارت دراسات أخرى الى عدة عناصر تؤثر في فعالية المواجهة الإعلامية لظاهرة الإرهاب منها:

- انشاء شبكة معلومات تشمل كل ما يتصل بالإرهاب والحركات الإرهابية لتزويد كل أجهزة الإعلام بما يصلح لاعداد المادة الإعلامية.

- أن تتضمن المواد الإعلامية التي تستهدف مواجهة الإرهاب عدة عناصر من اهمها:

- 1- الرد الفوري على كل الشائعات سواء كان مصدرها داخليا أو خارجيا.
- 2- شرح قانوني مركز يتناول العقوبات القانونية الرادعة لجرائم الإرهاب.
- 3- الارشادات الخاصة بدور المواطنين في مواجهة الإرهاب وتحركات الإرهابيين.

أهمية الإعلام في مواجهة الإرهاب:

- يؤدي الإعلام دورا محوريا في امداد الجمهور بالمعلومات مما يؤثر في تكوين الاتجاهات، خاصة وقت الأزمات حيث تزداد درجة اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام في ظل حالات عدم الاستقرار والصراع وانتشار أحداث العنف والإرهاب.

- تتسم حوادث الإرهاب بالعنف والمفاجأة واضطراب المجتمع، نظرا لانها أحداث تتسم بالمفاجأة والتأثيرات المتلاحقة مع نقص المعلومات المتوفرة عنها، وكلها عوامل تبرز أهمية دور الإعلام كمصدر رئيسي للحصول على المعلومات وبالتالي تكوين اتجاهات ومواقف إزاءها.

- يمتد دور وسائل الإعلام في التعامل مع أحداث الإرهاب إلى معالجة هذه الأحداث بمهنية تسهم بدور فعال في لفت النظر إلى الطبيعة الخطرة والمتجددة لهذه الأحداث والوقوف على أسبابها ووسائل مواجهتها.

دور وسائل الإعلام في التصدي للإرهاب:

- تتطلب مواجهة الإرهاب تفعيل دور المؤسسات الإعلامية سواء الرسمية أو الخاصة، وهي المسؤولية التي تحاول التوفيق بين استقلال وسائل الإعلام وبين التزاماتها تجاه المجتمع وفق نظرية المسؤولية الاجتماعية لوسائل الإعلام.

- تسعى نظرية المسؤولية الاجتماعية لوسائل الإعلام إلى التوفيق بين ثلاثة مبادئ أساسية هي الحرية الفردية من جهة، وحرية وسائل الإعلام من جهة ثانية والتزام وسائل الإعلام تجاه مجتمعها وقيمه من جهة ثالثة.

الأخطاء التي تقع فيها وسائل الإعلام اثناء تغطية الأحداث الإرهابية:

- التركيز على الحدث أكثر من التركيز على الظاهرة حيث يعطى الإعلام اهتماما للعمليات الإرهابية أكثر من الإهتمام الذي يعطيه للإرهاب كظاهرة لها أسبابها وتداعياتها.

- هيمنة الطابع الاخباري على التغطية الإعلامية وتقديم تغطية متعجلة وسريعة دون اعطاء خلفية كافية من المعلومات والبيانات عنها.

غياب الطابع التفسيري التحليلي والاستقصائي للأحداث في التغطية الإعلامية.
عدم الإهتمام بمعالجة جذور ظاهرة الإرهاب وأسبابها وأبعادها المختلفة.
تغطية العمليات الإرهابية كحدث منعزل وليس كعملية تجرى في سياق معين ولها
اهداف محددة.

عدم وجود إستراتيجية إعلامية واضحة الرؤية والأهداف والأدوات والأساليب في مواجهة
إعلام الإرهابيين الذى يستخدم كافة الوسائل وتقنيات الاتصال الحديثة في ترويج الشائعات
ونشر المعلومات المضللة.

- نقص في الكوادر الإعلامية المؤهلة والمدربة للتعامل مع أحداث الإرهاب.
- عدم الاستعانة في كثير من الاحيان بالخبراء والمتخصصين في المجالات الأمنية والاجتماعية
والنفسية والثقافية والدينية والتربوية لتقديم معالجة إعلامية متكاملة.
التسرع في نشر المعلومات والبيانات غير الدقيقة وعدم الاعتماد على الجهات المعنية،
نتيجة الرغبة في تحقيق السبق الإعلامى.

عدم الانتظام والاستمرارية في التغطية الإعلامية مما يضعف تأثيرها.
غياب التنسيق المتكامل بين أجهزة الإعلام والمؤسسات والجهات المعنية بمواجهة
الإرهاب.

عدم التوازن في التغطية الإعلامية وتأرجحها بين التهوين من الأحداث الإرهابية أو
التهويل مما يفقدها المصداقية.

أهم العناصر التى تفتقر إليها التغطية الإعلامية لمواجهة الإرهاب:
غياب الرؤية المتكاملة للتصدى للإرهاب في المعالجة الإعلامية.
عدم الاستفادة بنماذج للتعريف بكيفية إدارة المؤسسات الإعلامية للأزمات أو التعامل
معه.

عدم الالتزام بالقواعد والمعايير المهنية أثناء التغطية الإعلامية للأحداث الإرهابية.
عدم التوظيف إمكانيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعامل الإعلامى مع الأحداث
الإرهابية.
غياب ميثاق شرف إعلامى تلتزم به المؤسسات الإعلامية في تعاملها مع الأحداث الإرهابية.

دور الفضائيات في مواجهة أزمة الإرهاب وتشكيل معارف واتجاهات الجمهور نحوها (دراسة تطبيقية):

أصبح الإرهاب ظاهرة عالمية تجتاح معظم مناطق العالم بدرجات متفاوتة، حيث تطالعا وسائل الإعلام بوقوع العديد من أحداث العنف والإرهاب التي تزايدت خلال العقد الأخيرين من القرن الماضي وتتمثل الاختلافات بين حجم الظاهرة في المجتمعات المختلفة في الأسباب المؤدية لها من جهة وشدتها من جهة أخرى.

فجميع بلدان العالم تعاني من الإرهاب، الذي بدا التوغل في أعماق المجتمع بصورة أو بأخرى بدءا من نهاية الحرب العالمية الثانية التي دفعت الى ظهور الحركات اليسارية في أوروبا الغربية واليابان وفرنسا وإيطاليا وغيرها من البلدان نتيجة ظهور افكار وايدولوجيات تهدف الى التغيير السياسي خاصة مع نهاية ستينيات القرن العشرين التي شهدت نمو لظاهرة الإرهاب وامتداد تأثير هذه الظاهرة ونمو الجماعات الإرهابية التي امتدت انشطتها خارج حدودها الوطنية مما أدى الى اتساع نطاق الإرهاب فيما يعرف بالإرهاب الدولي.

فقد شهد العالم نمو وتزايد المنظمات الإرهابية كالألوية الحمراء والمافيا في إيطاليا والجيش الجمهوري الأيرلندي، واليمين المتطرف أو النازية الجديدة في ألمانيا ومتمردو إقليم الباسك الذين يسعون إلى الانفصال عن إسبانيا واليمين المتطرف في فرنسا، بالإضافة إلى العديد من المنظمات الإرهابية في أمريكا الجنوبية والوسطى وآسيا وأفريقيا التي تتعدد فيها بؤر العنف والحركات الانفصالية.

كما يشهد العالم العربي تنامي ظاهرة العنف والإرهاب وتعدد منظمات العنف السياسي الديني والتي تختلف عن غيرها من التيارات العنيفة في المناطق الأخرى من العالم بحيث أصبح التيار الإسلامي الثوري في المنطقة العربية ينظر إلى الأمة العربية كطليعة لجماعة جهادية تمتد إلى العالم الإسلامي، مهمتها نقل الدعوة والرسالة الإسلامية إلى العالم اجمع وتؤدي هذه الأعمال الإرهابية إلى زعزعة الأمن والاستقرار وانتشار الرعب والخوف في نفوس الأفراد حيث تتسبب في سقوط أعداد كبيرة من الضحايا الأبرياء.

وقد كانت أحداث الإرهاب الأخيرة التي شهدتها كل من الجزائر والمغرب دليلا على انتشار بؤر الإرهاب في العالم العربي، كما كشفت تفاصيل عملية اكتشاف أجهزة الأمن في

المملكة العربية السعودية في أواخر شهر إبريل 2007 للمخطط الإرهابي الذي استهدف شن اعتداءات واسعة النطاق ضم سعوديين وعناصر من جنسيات أخرى، عن وصول نشاط الجماعات الإرهابية في المنطقة إلى مرحلة شديدة الخطورة بدأت تعمل فيها هذه المنظمات على مستوى اقليمي واسع النطاق، كما تسعت وتنوعت اهدافها بحيث تجاوزت عمليات التفجير إلى مخطط تخريبي واسع النطاق يستهدف نشر الذعر والدمار على أوسع نطاق، وهو ما يعكس أهمية التعاون على المستوى العربي لتبادل المعلومات وتعقب أعضاء هذه الجماعات الإرهابية.

كما يعكس واقع تطور ظاهرة الإرهاب وتناولها بالبحث والدراسة اشكالية الخلط بين الأعمال الإرهابية وبين استخدام القوة المسلحة للدفاع عن النفس والنضال الوطني وسياسات الاكراه السياسي والاقتصادي، وهي اشكالية كانت دوما مثارا للجدل بين الجهات المعنية بدراسة ظاهرة الإرهاب والتصدي لها سواء على المستوى الوطني أو الدولي، فالي الآن لم تفلح الامم المتحدة في اعطاء مفهوم محدد للإرهاب يتفق عليه المجتمع الدولي بشكل دقيق.

فتجدر الإشارة إلى أن تحديد معنى كلمة الإرهاب Terrorism ليس بالبساطة التي يوحي بها ظاهر الكلمة بعد أن كثر استخدامها في وسائل الإعلام، ذلك أن الإرهاب يتداخل مع معان كثيرة كالصراع والجريمة والحرب والعنف في مجالات مختلفة، الأمر الذي ظهرت معه تعريفات عديدة للإرهاب خلصت إلى أن الإرهاب "هو عنف منظم تقوم به جماعة منظمة يهدف إلى خلق حالة من التهديد العام الموجه إلى دولة أو جماعة سياسية معينة لتحقيق أهداف سياسية أو غير سياسية وإن كان الإطار السياسي هو الذي تتم فيه موجة العنف".

وقد عرف Picard الإرهاب بأنه أي عمل يتسم باستخدام العنف بدءا من أعمال العنف المضادة للحكومة ويتسع ليشمل جميع أشكال العنف السياسي.

وعلى الرغم من أن جوهر الإرهاب يظل واحدا من حيث تعريفه بأنه يستخدم العنف أو التهديد بالعنف من أجل إثارة الخوف في المجتمع من خلال استهداف أفراد أو جماعات أو مؤسسات أو نظام الحكم في المجتمع لتحقيق هدف سياسي محدد، فإن أشكال الإرهاب تتسم بالتعدد والتنوع.

وقد تأكد هذا التعريف خاصة بعد أن اتسع نطاق الإرهاب في الوقت الراهن، بعد أحداث 11 سبتمبر التي دفعت الولايات المتحدة الأمريكية إلى تشكيل ائتلاف دولي لمكافحة

الإرهاب حقق لها غطاءً شرعياً للحرب على أفغانستان وإسقاط حكومة "طالبان" والاستمرار في سياسة مكافحة الإرهاب التي شكلت محورا أساسيا في إستراتيجية الولايات المتحدة في الحرب على العراق، حيث دخل مصطلح الإرهاب إلى دائرة الضوء مرة أخرى وأصبح محور الحديث في كافة وسائل الإعلام العربية والأجنبية، ومحورا لتعليقات السياسيين لا سيما بعد أحداث 11 سبتمبر 2001 التي أثارت مجددا الاهتمام بمتابعة هذه الظاهرة نظرا لضخامة تأثير هذا الحدث واتساع حجم الخسائر المادية والبشرية والمعنوية التي منيت بها الولايات المتحدة، كما أعادت أحداث 11 سبتمبر قضية الإرهاب إلى دائرة الضوء بصورة مقلقة مع تشكيل الولايات المتحدة الأمريكية التحالف الدولي لمواجهة الإرهاب استنادا إلى قرارى مجلس الأمن رقم (1368) في 12 سبتمبر عام 2001، والقرار رقم (1373) في الأول من أكتوبر 2001 وما أدى إليه من تداعيات نتيجة إعلان الولايات المتحدة الأمريكية حربها على الإرهاب.

ولا شك أن وسائل الإعلام تلعب دورا محوريا في تكوين الاتجاهات والميول وتؤثر على عملية اكتساب الجمهور للمعارف والمعلومات، لا سيما وقت الأزمات حيث تزداد درجة اعتماد الجمهور على هذه الوسائل في ظل حالات عدم الاستقرار والصراع وانتشار أحداث العنف والإرهاب وذلك بهدف خلق معاني ثابتة للأحداث وإيجاد التفسيرات الملائمة لها نظرا لما تتسم به حوادث الإرهاب من عنف ومفاجئة واضطراب للمعايير والقيم المستقرة في المجتمع، مع اتساع نطاق التأثيرات والتداعيات المتلاحقة لها ونقص المعلومات المتوفرة عنها وكل هذه العوامل تبرز وسائل الإعلام كمصدر رئيسي للحصول على المعرفة والمعلومات المتعلقة بهذه الأحداث وبالتالي التأثير على اتجاهات الجمهور إزاءها، كما أن هذه الأحداث يصنفها الإعلاميون والصحفيون بوصفها أحداثا ذات قيمة إخبارية كبيرة، نظرا لأنها تنطوي على قدر متزايد من الصراع، ومن ثم تحتل هذه الأحداث موقعا متميزا من اهتمامات وسائل الإعلام بمختلف أنواعها، فيؤكد "نيومان" على أن التغطية المركزة من قبل وسائل الإعلام لقضايا الإرهاب عبر فترة زمنية ممتدة، يضع هذه القضايا في بؤرة اهتمام الرأي العام وهذا التأثير هو الذي يعطى لوسائل الإعلام أهمية خاصة في مجال معالجة المشكلات الاجتماعية بما في ذلك تلك التي تتميز بالسيطرة والتوجيه الفكرى.

كما تؤكد نتائج الدراسات المسحية أن هناك علاقة بين التعرض لقضايا الإرهاب في المواد التي تقدمها وسائل الإعلام وبين إدراك الرأي العام لهذه القضايا وتقييمه لها والسياسات التي يقترحها صناع القرار لمواجهة هذه القضايا، ومن ثمة خلق رأى عام

مستنير قادر على دعم حكوماته وصناع القرار في المجتمع لاتخاذ السياسات الملائمة للتصدي لهذه الظاهرة.

ومن هنا أثر الجدل والمناقشات في وسائل الإعلام حول مفهوم الإرهاب وماهية الأطراف الإرهابية وتعددت التفسيرات حول مفهوم العنف السياسي، والفرق بين الإرهاب ومقاومة الاحتلال، وغيرها من المفاهيم المرتبطة بالإرهاب، حيث اهتم عدد كبير من الباحثين بدراسة التغطية الإعلامية لظاهرة الإرهاب وذهبت بعض الدراسات إلى أن وسائل الإعلام في تغطيتها للأحداث الإرهابية قد تشجع أو تروج لأفكار الإرهابيين ولا تكون مرآة عاكسة لما يجري من أحداث إرهابية، ولذلك تنامي الاهتمام بدراسة مضمون الرسائل الإخبارية والموضوعات المتعلقة بقضايا الإرهاب والتفسيرات المصاحبة للحقائق المقدمة في هذه الرسائل.

فالرسالة الإعلامية تستهدف التأثير بشكل معين في المعرفة والوجدان والسلوك الجماهيري فيما يتعلق بمسألة الإرهاب وبالتالي فانها تحاول التأثير في الاتجاه Attitude.

ومفهوم الاتجاه وفقا لما تحدده الدراسات الاجتماعية، تعددت واختلفت الآراء حوله، ولكن هناك ما يعرف "بالمكونات الثلاثة" وهو من أكثر تعريفات الاتجاه قبولا وشيوعا، وتمثل هذه المكونات في المكون المعرفي والمكون الوجداني والمكون السلوكي، فبينما يشير المكون المعرفي إلى المعتقدات والأفكار تجاه موضوع معين، يشير المكون الوجداني إلى الانفعالات والمشاعر الوجدانية التي توجد لدى الفرد نحو هذا الموضوع، كما أن المكون السلوكي يشير إلى استعدادات أو ميول الفرد للاستجابة نحو موضوع الاتجاه وهو ما يطلق عليه (النوايا السلوكية).

ووفق هذا المفهوم يعرف الاتجاه بأنه توجه ثابت أو تنظيم مستقر للعمليات المعرفية والانفعالية والسلوكية فمفهوم ومكونات الاتجاه ذات طبيعة متداخلة تؤثر في بعضها البعض وأي تغيير فيها يفضي إلى تغيير في المكونات الأخرى.

وفي إطار هذا المعنى يصبح الاتجاه أشد ثباتا من الرأي، والعلاقة بينه وبين القيم هي علاقة الخاص بالعام فالاتجاه لا يتغير إلا إذا تغيرت القيمة المرتبطة به.

وفي ظل هذه الحقائق تؤثر الرسالة الإعلامية في متلقيها بحيث تساعد على تشكيل هذه الاتجاهات بما تقدمه من معلومات ومعرفة.

ولا شك أن الدور الإعلامي في مجال معالجة قضايا الإرهاب يستمد أهميته من تنامي اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام في الظروف التي تتسم بعدم الاستقرار، وهي الأوضاع التي تترتب على وقوع الأحداث الإرهابية حيث تسارع الجماهير لاستخدام وسائل الاتصال باعتبارها النظام الاتصالي الذي ينشأ حول الأحداث المثيرة في المجتمع سعياً إلى التعرف على هذه الأحداث واستيعابها والأخذ بمقتضيات التفاعل الإيجابي مع تداعياتها.

ولا تقتصر أهمية عمل وسائل الإعلام في تغطية ومعالجة قضايا الإرهاب على إمداد الجمهور بالمعلومات حول الأحداث الإرهابية، بل يمتد دورها إلى معالجة هذه الأحداث بمهنية تسهم بدور فاعل في لفت النظر إلى الطبيعة الخطرة والمتجددة لهذه الأحداث مما يتطلب من وسائل الإعلام بذل المزيد من الجهود المنهجية والفكرية القادرة على توجيه الممارسات المهنية لتكون قادرة على الإقناع بخطورة الأحداث الإرهابية وبما يتعين على الجمهور اتخاذه للتعامل مع هذا الحدث مع ضرورة عمل وسائل الإعلام على دعم الإحساس بالأمن النفسي لدى الجماهير والذي تنشأ الحاجة إليه بفعل الانعكاسات السلبية المحتملة للأحداث الإرهابية.

ولا شك أن القنوات الفضائية أصبح لها تأثير كبير على الجمهور بشرائحه المختلفة، فمع تعدد وانتشار هذه القنوات تزايد اعتماد الجمهور عليها كمصدر للمعلومات كما تتمتع هذه القنوات بنسبة مشاهدة مرتفعة، ومن ثمة تتزايد قدرة هذه القنوات في التأثير على اتجاهات الجمهور إزاء الأحداث والقضايا المختلفة.

كما توصلت دراسة أخرى إلى أن الفضائيات تالتى في الترتيب الثانى بعد الصحف في الحصول على المعلومات وأضافت دراسة أخرى لهذه النتائج زيادة التعرض للقنوات الفضائية مقارنة بالقنوات التليفزيونية المركزية والاقليمية، كما اتضح تفوق الفضائيات في اشباع احتياجات الجمهور من المعرفة.

ومن هذا المنطلق ومن واقع طبيعة قضايا الإرهاب وانعكاساتها السلبية على الجمهور، يصبح الأسلوب التكاملي في التصدي لها أمراً ضرورياً، فلا يقتصر التعامل معها على الأجهزة الأمنية أو على الإعلام الرسمي فقط، بل ينبغي أن تشارك وسائل الإعلام- بما فيها القنوات الفضائية بمختلف توجهاتها وأنماط ملكيتها- في هذه المسؤولية انطلاقاً مما تمليه الوظائف المهنية والاجتماعية لوسائل الإعلام من مسؤولية تجاه المجتمع.

على ضوء الممارسات الإعلامية التي تستهدف التصدى للإرهاب والتي تستهدف بشكل اساسى تدعيم وتكوين اتجاهات رافضة له من خلال ما تحمله الرسالة الإعلامية من معلومات وما تحمله من توعية تعبر عن مشاعر الرفض والشجب للسلوك الإرهابي بهدف تكوين وتدعيم وجدان جماهيري رافض للإرهاب، وحث الجماهير على التصدى ومقاومة السلوك الإرهابي بالتعاون مع الحكومات في هذا الشأن، ومع تزايد الاهتمام بظاهرة الإرهاب وتزايد الاهتمام بالمدخل المتكامل الذي يدمج الدور الإعلامى مع المعالجة الأمنية والسياسية للتصدي للإرهاب وتأثيراته السلبية على المجتمع، حيث تزايد الاهتمام بدراسة علاقة اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام بشكل عام وعلى الفضائيات - بشكل خاص - في تقديم المعلومات وشرحها وتفسيرها والتعليق عليها بأسلوب يستهدف التأثير بدرجة أو بأخرى في المعرفة والوجدان والسلوك، وبهذا المعنى وفي إطار التعريف السابق للاتجاه، تعمل وسائل الإعلام ومنها القنوات الفضائية على ترسيخ اتجاهات رافضة للإرهاب بين قطاعات الرأي العام من خلال تناول أحداث الإرهاب وتحليل أسبابها والتوعية بحجم الدمار الآثار السلبية المترتبة عليها.

وهنا يثار التساؤل حول الدور الذى تقوم به الفضائيات العربية في التصدى لظاهرة الإرهاب من خلال استطلاع رأى عينة ممثلة من الجمهور العربي حول مدى تأثير الرسائل الإعلامية التى تقدمها القنوات الفضائية العربية - بمختلف أشكال وأنماط هذه الرسائل - في نشر المعرفة وتكوين الاتجاهات والتأثير في الانماط السلوكية نحو قضايا الإرهاب في إطار نشر الوعي بأخطار الإرهاب وتأثيراته السلبية على المجتمع وذلك من واقع أهمية دور الإعلام بشكل عام والفضائيات بشكل خاص في تناول الإرهاب للأسباب التالية:

- 1- تزايد الاهتمام بقضية الإرهاب خاصة بعد أحداث 11 سبتمبر وما أدت إليه من تداعيات أبرزت أهمية الدور الذي يمكن أن تقوم به وسائل الإعلام للتصدي لهذه الظاهرة.
- 2- تزايد الاعتماد على وسائل الإعلام وبالتحديد الاعتماد على القنوات الفضائية مما يؤثر في تشكيل آراء واتجاهات الجمهور العربي إزاء الإرهاب من واقع التعرض للمضامين المختلفة التي تقدمها هذه الوسائل والاعتماد عليها كمصدر للمعلومات عن القضايا المختلفة.
- 3- أهمية تحديد العلاقة بين التعرض للقنوات الفضائية العربية - بصفة خاصة - وبين التأثير المعرفي والسلوكي وتكوين الاتجاهات نحو الإرهاب وبالتالي المساهمة في تشكيل وعى الجمهور العربي بأبعاد وخطورة هذه الظاهرة.

4- تعد دراسة دور القنوات الفضائية العربية في نشر المعرفة وتشكيل اتجاهات الجمهور العربي نحو الإرهاب، قضية ذات أبعاد متعددة ومتشابكة ما بين النظام السياسي الدولي والنظام السياسي العربي، وبين الجمهور وما يحمله كل من هذه الأبعاد من علاقات متداخلة مع بعضها البعض بحيث يستهدف البحث الوقوف على التأثيرات المتبادلة بين هذه الأبعاد. مما يتطلب رصد وتحليل مدى تعرض الجمهور العربي للرسائل الإعلامية للقنوات الفضائية العربية عن الإرهاب بمختلف مضمون وأشكال وسمات هذه الرسائل، وكذلك رصد وتحليل العلاقة المتبادلة بين درجة تعرض الجمهور لهذه الرسائل ودرجة المعرفة والوعي بقضية الإرهاب المثارة في هذه القنوات من خلال ماتقدمه من رسائل إعلامية وتنبيهات ومواد مختلفة حول هذه القضية.

للوقوف على:

- 1- العلاقة بين تعرض الجمهور للقنوات الفضائية العربية ومدى استعداد المبحوثين لأن يسلوكوا سلوكا رافضا للإرهاب (قياس التأثير في الاتجاه والتأثير السلوكي).
- 2- العلاقة بين التعرض للقنوات الفضائية العربية وشدة الآراء المعبرة عن مشاعر الرفض للإرهاب وإدراك حجم المخاطر الناجمة عن الأحداث الإرهابية.
- 3- العلاقة بين المتغيرات الديموجرافية للمبحوثين (من حيث الجنس، السن، الجنسية، المستوى التعليمي، المستوى الاقتصادي الاجتماعي) وبين درجة التأثير في المعرفة بقضايا الإرهاب.

أولاً: أدبيات دراسة الإعلام وتناول الإرهاب في التراث العلمي:

حظيت ظاهرة الإرهاب باهتمام الباحثين في مختلف المجالات منها القانون وعلم النفس والعلوم السياسية والعلوم العسكرية والإستراتيجية والإعلام وغيرها من فروع العلوم الاجتماعية، فتعددت الدراسات العربية والاجنبية التي تناولت الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام بشكل عام في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور ازاء الإرهاب ومدى وجود علاقة بين حجم وكثافة التعرض لهذه الوسائل وبين تنامي هذه المعرفة وزيادة الوعي وتشكيل اتجاه رافض لهذه الظاهرة، وكذلك الدراسات التي تناولت الكيفية التي عالجت بها وسائل الإعلام قضايا الإرهاب وسمات وخصائص هذه المعالجة.

فمن الدراسات التي تناولت دور وسائل الإعلام في التصدي لظاهرة الإرهاب:

1- دراسة كيفين بيرنست حول دور وسائل الإعلام في معالجة قضية الإرهاب والعنف، حيث تشير الدراسة إلى انقسام المفكرين إلى قسمين بشأن الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام تجاه تغطية قضايا الإرهاب، إذا يرى الفريق الأول أن الإعلام يسهم بشكل كبير في نشر الأفكار الإرهابية بل والتشجيع على مزيد من العنف، بينما يرى الفريق الثاني أن الإعلام هو ضحية من ضحايا الإرهاب، حيث يعد نشر الأخبار الروتينية المرتبطة بالإرهاب قد يفقد الصحفية مصداقيتها لدى الجمهور، وحاولت الدراسة فهم هذه العلاقة من خلال دراسة حالة جماعات العنف في بيرو وتحديدًا جماعة ليومينو سو أو ما يعرف بجماعة "الطريق المضيء".

2- دراسة جاربرال ويمن حول دور وسائل الإعلام في مواجهة الإرهاب الدولي، حيث أكدت الدراسة أنه من الممكن فهم الإرهاب الدولي كعملية اتصالية، حيث تهتم وسائل الإعلام اهتماماً بالغاً بأحداث الإرهاب، التي يصنفها المحررون بكونها أحداثاً ذات قيمة إخبارية متزايدة، نظراً لأنها تنطوي على قدر متزايد من الصراع، ومن ثم تنصدر هذه الأحداث الصفحات الأولى بالصحف، فضلاً عن مقدمة النشرات والبرامج وفي هذا الصدد يدركها الرأي العام باعتبارها أحداثاً بالغة الأهمية خلال فترة زمنية معينة.

3- دراسة شاهيناز بسيوني حول العلاقة بين التعرض لوسائل الاتصال وطبيعة الاتجاه نحو مشكلة الإرهاب في مصر، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (250) مفردة من مدن القاهرة والجيزة والوجهين البحري والقبلي، وقد أوضحت

نتائج الدراسة أن التلفزيون والاتصال الشخصي والاذاعة كانت المصادر الأولية التي اعتمد عليها المبحوثين في استقاء المعلومات عن ظاهرة الإرهاب المحلي، كما اشارت النتائج الى وجود ارتباط بين مستوى التعرض لوسائل الاتصال وكل من المعرفة بالإرهاب والاتجاهات السلبية نحو الإرهاب.

4- دراسة Wayne Wanta & Yu Wei Hu حول التغطية التلفزيونية لقضايا الإرهاب وادراك الجمهور لخطورة هذه القضايا على المجتمع حيث اهتمت الدراسة بقياس الارتباط بين الاهتمام الاخباري في وسائل الإعلام الأمريكية شملت الشبكات التلفزيونية القومية (NBC, ABC, CBS) باحداث الصراع والإرهاب الدولي من ناحية وبين ادراك الرأي العام لبروز هذه الاحداث واتجاهه نحوها، وقد توصلت الدراسة الى وجود ارتباط ايجابي بين التغطية التلفزيونية لأحداث إرهابية معينة - دخلت فيها الولايات المتحدة طرفاً رئيسياً او فرعياً - وبين ادراك الرأي العام لأهمية وخطورة هذه الاحداث على المجتمع الأمريكي.

5- دراسة هويدا مصطفى حول التلفزيون المصري ومعالجة ظاهرة العنف الديني من خلال تحليل المادة الدرامية التي تناولت هذه الظاهرة والتي شملت اربعة مسلسلات مصرية (العائلة، ليالى الحلمية الجزء الرابع والخامس، ومسلسل رسالة خيرة) وقد روعى في اختيار العينة التحليلية تناول المباحث لظاهرة العنف والإرهاب لدراسة سمات هذه المعالجة والإبعاد التي ركزت عليها والتصورات المطروحة للتصدي للعنف والإرهاب، وقد اوضحت نتائج الدراسة اهتمام المضمون الدرامي بتاصيل الفكر الإرهابي وتتبع أسباب وجذور هذه المشكلة وربط الاعمال الإرهابية بالظروف والمناخ السياسي الذي أحاط بها، مع التركيز على البعد الخارجى ودوره في تدعيم حركات العنف والإرهاب، بينما لم تتطرق الاعمال المقدمة الى اطر الحلول لمواجهة الظاهرة ولم تعط الاهتمام الكافي بعنصر مواجهة الفكر المتطرف بالمنطق والحجج المقنعة، فضلا عن سيطرة الاسلوب الخطابي والتوعية المباشرة لمواجهة مخاطر الإرهاب مما يعد من فعالية تأثير المعالجة الدرامية في هذا الاطار.

6- دراسة أمل قطبي حول التغطية الصحفية للأحداث الإرهابية، حيث استهدفت الدراسة التعرف على سمات التغطية الصحفية لقضايا الإرهاب في جريدتي الأهرام والنيويورك تايمز الأمريكية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الإعلام يلعب دوراً هاماً على صعيد تشكيل الصورة أو الانطباع أو المغزى أو الأفكار التي تؤدي بالنهاية لتشكيل

الرأي العام للأمة ممثلة بشعوبها، وخاصة عندما يتعلق الأمر بالقضايا البعيدة عن نطاق هذه الشعوب الفكرى أو الجغرافى.

7- دراسة مختار محمد السيد حول اتجاهات التغطية الاخبارية بالتليفزيون الأمريكى لأزمة اختطاف الطائرة التابعة لخطوط طيران مؤسسة عبر العالم فى رحلتها رقم 84 عام 1985، ومدى ارتباطها باتجاهات الجمهور الأمريكى نحو هذه الازمة، حيث كشفت نتائج الدراسة عن وجود ارتباط ايجابى قوى بين الاتجاهين، حيث اشار المبحوثون الى ضرورة معاقبة الإرهابيين القائمين على اختطاف الطائرة واتخاذ التدابير اللازمة لمنع حدوث مثل هذه الاعمال.

8- دراسة حسن ابراهيم مكى حول معالجة قضايا الإرهاب فى الصحف العربية والتي خلصت الى ضعف اهتمام الصحف بمعالجة تلك القضايا، حيث بينت الدراسة أن المواد الاخبارية المنشورة فى صحيفتى الوطن الكويتية والأهرام المصرية حول الاحداث الإرهابية لم تحظ بنسبة كافية من الاهتمام قياسا بالأحداث الأخرى.

9- دراسة سوزان القلبنى حول المصادر التى اعتمدت عليها الصفوة المصرية فى متابعة حادث الاقصر، فى اطار نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، وقد خلصت الدراسة الى أن وسائل الإعلام المحلية تحتل مكانة متميزة لدى الصفوة المصرية كمصدر للمعلومات، حيث جاءت فى المركز الأول من حيث الاعتماد عليها فى تتبع أحداث الأقصر الإرهابية، كما خلصت الدراسة الى وجود بعض الجوانب السلبية فى تناول هذه الاحداث منها عدم الدقة فى المعلومات وغياب الخلفية التفسيرية وافتقار التغطية الى عنصر شمول المعالجة.

10- دراسة فؤادة البكرى حول دور وسائل الإعلام والاتصال المصرية فى مواجهة التأثيرات السلبية للحادث الإرهابى الذى وقع فى مدينة الاقصر عام 1997، حيث أكدت نتائج الدراسة على أهمية وسائل الإعلام والاتصال فى الحد من التأثيرات السلبية لتلك النوعية من الأحداث مع التأكيد على ضرورة تطوير الإعلام السياحى ليكون قادرا على مواجهة التأثيرات السلبية المحتملة للعمليات الإرهابية.

11- دراسة فراند دورهام حول تغطية نيويورك تايمز لحادث تحطيم الطائرة البوينج (747) التابعة لخطوط طيران مؤسسة عبر العالم فى الرحلة (800) فى يوليو 1996، حيث اعتبرت الجريدة الحادث عملاً إرهابياً رغم أن التقارير الرسمية لجهات التحقيق أكدت أنه

نتج عن خلل فني بالطائرة، وخلصت الدراسة إلى أن التضارب الواضح في الخطابين السياسي الرسمي والخطاب الإعلامي، أدى إلى تراجع دور الجريدة في تشكيل معارف واتجاهات الرأي العام 12- دراسة باتريك سين أورين حول العلاقة بين الاستراتيجيات التي تستخدمها الدول في مواجهة الإرهاب واتجاهات الرأي العام نحو الإرهاب والإرهابيين وخلصت الدراسة إلى أن إتباع الدول لإستراتيجية عدم التمييز في إجراءات مواجهة قمع التنظيمات والجماعات المختلفة سواء من خلال المواجهات الأمنية أو من خلال الرسائل الإعلامية، يؤدي بدوره إلى تزايد تأييد الرأي العام وتعاطفه مع بعض الجماعات الإرهابية من ناحية، وتزايد أعمال العنف المضاد من ناحية أخرى.

13- عبد الله الجاسر حول دور وسائل الإعلام في مواجهة التطرف والإرهاب، حيث تشير الدراسة إلى أن كل عمل إعلامي يرا د من خلاله توصيل الرسالة الإعلامية وفرض الرأي والانتباه بالقوة يعد إرهاباً يستخدم فيه المرسل أساليب القوة والعنف في إيصال رسالته الإعلامية. وتشير الدراسة إلى أن حجب رسالة فئة من الفئات عن الرأي العام من قبل فئة أخرى يكون لها السيطرة على وسائل الإعلام تؤدي إلى خلل في التوازن وتكون سببا لاشاعة الإرهاب، كما تؤكد الدراسة على أن صانع الرسالة الإعلامية يمثل دوراً رئيسياً في نجاح الرسالة الإعلامية او فشلها.

14- دراسة فوزي عبد الغني حول اتجاهات جمهور جنوب الصعيد تجاه معالجة وسائل الإعلام لحادث الأقصر، حيث أجريت الدراسة على عينة من الشباب الجامعي قوامها 500 مفردة، من طلاب الجامعة بجنوب الصعيد خلال الفترة من 1997/11/10 إلى 1998/1/15 باستخدام المنهج الوصفي المسحي، وتوصلت لعدة نتائج من أهمها تأخر ترتيب القنوات الفضائية من حيث المصداقية، حيث جاءت في الترتيب الثامن عند الذكور في مقابل الترتيب التاسع عند الإناث، بينما احتل التلفزيون المصري المرتبة الأولى من حيث أهم مصادر معرفة عينة الدراسة بحادث الأقصر تليه في الترتيب ثم الإذاعة المصرية، يليها الإذاعات الأجنبية، ثم الصحف المصرية القومية والحزبية ثم القنوات الفضائية ثم الصحف الأجنبية.

15- دراسة فيليب نيل كسبنيري حول تأثيرات التغطية التلفزيونية الإخبارية على زيادة معدلات حوادث العنف والكراهية، وجدت الدراسة أن هناك ارتباط بين زيادة معدلات التعرض لتغطية الجرائم في وسائل الإعلام المرئية وزيادة معدلات جرائم

العنف والقتل في الحياة الواقعية، وركزت الباحثة على مقارنة ترتيب أولويات أخبار العنف والحرمة في وسائل الإعلام المرئية وترتيبها في المجتمع من خلال الاستعانة بأرشيف نشرات الأخبار التلفزيونية وتقارير أمنية من FBI، ولقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن قصص العنف والكراهية التي وردت في نشرات الأخبار والواردة في الشبكات الإخبارية والتلفزيونية لها تأثير محدود بالمقارنة مع معدلات العنف والجريمة في المجتمع.

16- رباب رأفت الجمال حول العوامل المؤثرة في تشكيل خطاب القضايا الدولية للصحف العربية تحاه أحداث 11 سبتمبر وتداعيتها، حيث استهدفت الدراسة رصد وتحليل المواقف والاتجاهات التي طرحتها جريدة "الدولية" تجاه تلك الأحداث وذلك في الفترة من 2001/9/12 حتى 2001/12/31، وتوصلت الدراسة إلى تعدد مواد الرأي المباشر بالجريدة وفي مقدمتها المقال التحليلي، قد ركزت على أسباب الحدث وأبرزت موقفا داعما للهدف المعلن للتحرك الأمريكي لقصف أفغانستان والذي اتخذ شعار (الحرب ضد الإرهاب) مما يعنى اتخاذ التغطية اطارا يتفق والتوجهات السياسية ازاء أحداث 11 سبتمبر.

17- دراسة محمد نبيل طلب حول المعالجة الإذاعية لأحداث 11 سبتمبر وما بعدها، واستهدفت الدراسة التعرف على طبيعة المعالجة الإخبارية لأحداث 11 سبتمبر وما بعدها، من خلال تحليل مضمون البرامج في الشبكة الرئيسية للإذاعة المصرية (شبكة البرنامج العام) وإذاعة لندن، وإذاعة صوت أمريكا بهدف الوقوف على مدى اختلاف الأطر الإخبارية المستخدمة في تلك المعالجات في المحطات الثلاث خلال فترة الدراسة التي امتدت من 1 نوفمبر الى 14 نوفمبر 2001.

18- دراسة جيهان يسري حول اتجاهات الإعلاميين المصريين نحو موضوعات وقضايا الإرهاب، حيث اهتمت الدراسة برصد وتحليل آراء الإعلاميين المصريين نحو موضوعات وقضايا الإرهاب، وتقييمهم لأداء الإعلام المصري تجاه الحالات أو المحاور المختلفة المرتبطة بهذه القضايا خاصة بعد أحداث 11 سبتمبر.

19- دراسة مها الطرابيشي وميرفت الطرابيشي حول معالجة الخطاب الديني لقضية الإرهاب الدولي بالصحف المصرية العامة والدينية، حيث قامت الدراسة بتحليل مضمون صحف الأهرام والوفد وعقيدتي واللواء الإسلامي، بهدف التعرف على معالجة الخطاب الديني لقضية الإرهاب الدولي بالصحف المصرية والعلوم الدينية في ظل المتغيرات الدولية، وتوصلت الدراسة إلى أن الخطاب الديني عن موقف الإسلام من الإرهاب

والعنف في الصحف المصرية العامة اهتم بالتأكيد على نبذ الدين الإسلامي للإرهاب والتطرف وكافة أشكال العنف، كما أن الخطاب الديني المثار حول قضية الإرهاب الدولي بالصحف الدينية اهتم بالتركيز على إن الإسلام يناهض الإرهاب، وأن الإسلام في مقدمة الديانات التي تواجه الإرهاب والعنف.

20- دراسة أماني عمر حول دور التلفزيون في تشكيل مفاهيم واتجاهات الشباب العربي نحو الإرهاب، حيث استهدفت الدراسة التعرف على مدى اهتمام الشباب بقضية الإرهاب، وما إذا كان هذا الاهتمام له تأثير مباشر على أفكارهم واهتماماتهم وطموحاتهم المستقبلية، وكذلك التعرف على تأثير التلفزيون بشكل عام كمصدر للحصول على معلومات وتوضيح المفاهيم الخاصة بالإرهاب وأسبابه وتبعاته، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين كثافة التعرض للمضمون الإخباري بوسائل الإعلام، واتجاهات المبحوثين نحو الإرهاب.

21- دراسة وفاء عبد الخالق ثروت حول العلاقة بين التعرض لوسائل الإعلام ومستوى معرفة الشباب الجامعي بأحداث الحرب الأنجلو الأمريكية على العراق في إطار نظرية فجوة المعرفة، حيث استهدفت الدراسة التعرف على واقع الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام المختلفة التقليدية (الراديو والصحافة والتلفزيون) والحديثة نسبياً (الدش والإنترنت) في تضيق أو توسيع فجوة المعرفة لدى الشباب الجامعي المصري فيما يتعلق بأحداث الحرب الإنجلوأمريكية على العراق، وذلك بين فئات الشباب المتفاوتة في المستوى الاجتماعي والاقتصادي وغيره من المتغيرات الأخرى، وخلصت نتائج الدراسة إلى تفوق وسائل الاتصال الحديثة على الوسائل التقليدية من حيث القدرة على نقل المعرفة ونشرها، حيث اختلف مستوى المعرفة بأحداث الحرب على العراق باختلاف نوع الوسيلة الإعلامية التي يتعرض لها الشباب.

22- دراسة أشرف جلال حسن حول اتجاهات الصحافة المصرية نحو معالجة أحداث 11 سبتمبر والحرب الأمريكية على أفغانستان، استهدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير الاتجاه السياسي للصحف المصرية على طريقة معالجتها لكل من أحداث 11 سبتمبر، والحرب الأمريكية على أفغانستان، ومدى التباين في معالجة كل منها سواء من الناحية التحريرية أو الإخراجية.

23- دراسة نوال الصفتى حول دور الصحف في تشكيل اتجاهات الجمهور المصري نحو قضية الإرهاب الدولي، حيث أجريت الدراسة الميدانية على عينة عشوائية منتظمة من الجمهور شملت 250 مفردة بمحافظة القاهرة، وأشارت نتائج الدراسة الى ان وسائل الإعلام المصرية تعد احد أهم مصادر المعرفة بقضية الإرهاب الدولي لدى الجمهور المصري وأن التلفزيون يحتل المرتبة الاولى كمصدر لهذه المعلومات تليه الصحف ثم الاذاعة، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة توافق بين اتجاهات المبحوثين نحو التغطية الصحفية لقضية الإرهاب الدولي وبين اتجاهاتهم نحو الإرهاب الدولي.

24- دراسة سها فاضل حول العلاقة بين التعرض للصحف المصرية والوعى بقضية الإرهاب الدولي لدى الشباب الجامعى، وقد أجريت الدراسة على عينة من الشباب الجامعى بجامعة الزقازيق بلغ عددها 100 مفردة وخلصت النتائج الى ان وسائل الإعلام المصرية تعد أهم مصدر للعينة عن قضايا الإرهاب الدولي بنسبة بلغت 49% في مقابل 35.5% لوسائل الإعلام الأجنبية وأن الصحف تعد أحد أهم ثلاث مصادر في الحصول على معلومات عن هذه القضايا كما كشفت الدراسة عن أن التأثيرات الوجدانية قد جاءت في الترتيب الاول من جملة التأثيرات التى يحدثها التعرض للتغطية الصحفية لهذه القضية، يليها التأثيرات المعرفية، بينما جاءت التأثيرات السلوكية في المرتبة الاخيرة.

25- دراسة خالد صلاح للدين حسن على حول دور وسائل الإعلام في تشكيل معارف واتجاهات الرأى العام المصري نحو الإرهاب، والتي أجريت على 400 مفردة في مدينة القاهرة تمثل ثلاثة احياء (الأحياء الشعبية والمتوسطة والراقية) وبرزت النتائج وجود ارتباط بين كثافة التعرض للمضمون الاخبارى بوسائل الإعلام واتجاهات الرأى العام نحو قضية الإرهاب وارتباط هذه المعرفة بالسلمات البارزة التى اظهرتها المعالجة الإعلامية لهذه القضية.

26- دراسة عزة عبد العظيم حول تغطية التقارير الاخبارية التلفزيونية لأحداث الحرب على الإرهاب بالتركيز على التقارير الخاصة بالصراع الفلسطيني الاسرائيلى وحرب الولايات المتحدة في أفغانستان، وشملت العينة ثلاث قنوات تلفزيونية وهى القناة الأولى في التلفزيون المصري (تمثل القنوات العامة الحكومية) وقناة الجزيرة القطرية (وتمثل القنوات الخاصة المتخصصة) وقناة النيل للأخبار وتمثل القنوات الحكومية المتخصصة) وقد توصلت الدراسة إلى تشابه الأطر الخيرية بين القنوات الثلاث فيما يتعلق بالصراع الفلسطيني الاسرائيلى والذي يركز على عمليات العنف الاسرائيلى ضد الفلسطينيين، بينما اختلفت الأطر الخيرية بين القنوات للثلاث فيما يتعلق بحرب الولايات

المتحدة في أفغانستان، حيث تبنت القناة الأولى وقناة النيل للأخبار إطارا خبريا ركز بشكل رئيسي على ردود الفعل العالمية تجاه هذه الحرب وجدواها مع الإشارة بشكل متحفظ إلى معاناة الشعب الأفغاني وإبراز المعونات التي تقدمها المنظمات الدولية والعربية لمساعدة اللاجئين الأفغان، بينما ركزت قناة الجزيرة على الجوانب الإنسانية المتمثلة في اتساع حجم الضحايا من جراء الحرب على الإرهاب الذي تتزعمه الولايات المتحدة الأمريكية.

27- دراسة عادل عبد الغفار حول مصادر معلومات طلاب الجامعات المصرية لمتابعة أحداث الحادي عشر من سبتمبر وتوابعها، حيث أجريت الدراسة ميدانية على عينة عشوائية قوامها 300 مفردة بأسلوب التوزيع المتساوي بين أربع جامعات مصرية، القاهرة، الأزهر، 6 أكتوبر، ومصر الدولية، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم المصادر التي يعتمد عليها المبحوثين للحصول على معلومات حول أحداث 11 سبتمبر وتوابعها حسب درجة ثقتهم في معالجتها، هي قناة الجزيرة، ثم الانترنت، ثم قناة CNN ثم التلفزيون المصري أما عن درجة الحالية فجاءت قناة الجزيرة في المقدمة ثم CNN ثم الانترنت ثم التلفزيون المصري.

28- دراسة فيفيان شافيز، ولوريس ديرفمان حول تركيز الأخبار التلفزيونية باللغة الأسبانية واللغة الإنجليزية الأمريكية على حوادث العنف، وهي دراسة استطلاعية استهدفت مناقشة دور نظرية ترتيب الأولويات في مجال الأخبار التلفزيونية بوجه عام، بالإضافة إلى معرفة ترتيب القضايا المتعلقة بالشباب وممارسته العنف الوارد في هذه الأخبار التلفزيونية سواء الأسبانية أو الأمريكية، وخلصت الدراسة إلى وجود درجة من الاختلاف بين الأخبار التلفزيونية باللغة الأسبانية وبين الأخبار التلفزيونية باللغة الإنجليزية نتيجة اختلاف التوجهات السياسية وطبيعة الجمهور المستهدف.

29- عبد الرحمن محمد لطفى حول معالجة الصحافة اليمنية لقضايا الإرهاب، حيث استهدفت الدراسة التعرف على كيفية معالجة الصحافة اليمنية لقضايا الإرهاب كأحد القضايا القومية الهامة في المجتمع اليمني، مستخدمة منهج المسح لعينة من المقالات الافتتاحية والأعمدة الثابتة في كل من صحيفة الصحو والأسبوع الثوري وصحيفة الثورة، وتم تحديد الفترة الزمنية للدراسة التحليلية في الفترة من 28 سبتمبر 2002 حتى 30 ديسمبر 2003، وأوضحت نتائج التحليل أن صحف الدراسة قامت بتسييس قضية الإرهاب وعدم التفريق بين المادة التحريرية والمادة الدعائية وتضارب المعلومات وعدم مراعاة الدقة

والموضوعية في المعالجات الصحفية، كما عجزت التغطية الصحفية عن القيام بتوعية الجماهير في بعض قضايا الإرهاب والتوعية بمخاطرها على المجتمع ومكوناته المختلفة.

30- دراسة فهد بن عبد العزيز العسكر حول التعامل الإعلامي مع قضايا الإرهاب في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال استطلاع آراء مجموعة من الأكاديميين والمهنيين المتخصصين والمهتمين بالإعلام الأمني من خلال تقسيمهم إلى مجموعات نقاش مركزة تناولت ثلاثة محاور كالتالي:

- 1- واقع تعامل الإعلام الرسمي مع الأحداث الإرهابية في المملكة العربية السعودية.
- 2- واقع تعامل الصحف السعودية مع الأحداث الإرهابية في المملكة.
- 3- التحديات التي تواجه وسائل الإعلام في المملكة في تعاملها مع قضايا الإرهاب، وقد خلصت الدراسة إلى وجود بعض الجوانب السلبية في التعامل الإعلامي للجهات الأمنية مع الأحداث الإرهابية ومع الإعلاميين وكانت أهم هذه السلبيات هي عدم وجود مرجعية إعلامية أمنية يمكن الرجوع إليها لنشر المعلومات مما أدى إلى اعتماد الصحفيين والإعلاميين على معلومات مجزأة وغير دقيقة، كما خلصت آراء العينة إلى ضعف توظيف الصحف السعودية للبيانات الرسمية الصادرة حول الأحداث الإرهابية، حيث أكتفت بعض الصحف بنشر البيانات الرسمية فقط دون الإفادة من تفاصيل هذه البيانات، فضلا عن وجود عدة تحديات تواجه الإعلاميين والصحفيين في التعامل مع الأحداث الإرهابية منها غياب الرؤية الإعلامية الواضحة تجاه ما يقتضيه التعامل مع قضايا الإرهاب وتضييق هامش التعبير المتاح في تناول هذه الأحداث، بالإضافة إلى عدم وجود الكوادر المؤهلة والمدربة للتغطية الإعلامية للأحداث الإرهابية وأخيرا نقص الاعتمادات المالية للانفاق على التعامل الإعلامي الرسمي مع قضايا الإرهاب وضعف العلاقة والتنسيق بين الإعلاميين والأمنيين.

31- دراسة إيناس محمد سعد سرج حول أثر استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تكوين الرأي العام المصري تجاه القضايا الدولية بعد أحداث 11 سبتمبر، حيث استهدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تكوين اتجاهات الرأي العام نحو أحداث 11 سبتمبر والتهديد الأنجلو الأمريكي لضرب العراق من خلال استخدام منهج المسح بشقية الوصفي والتحليلي على عينة من محافظتي الجيزة والقليوبية وكان إجمالي مفردات هذه العينة 400 مفردة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن غالبية عينة الرأي العام من مستخدمي الانترنت والوسائل التقليدية قد وافقت على وصف تفجيرات

11 سبتمبر بأنها حادث إرهابي ووحشي وأن زاد الرفض وسلبية الاتجاه نحو الحادث لدى عينة مستخدمي الانترنت عنه لدى عينة مستخدمي وسائل الإعلام التقليدية.

32- دراسة سهير عثمان عبد الحليم حول العلاقة بين تعرض الشباب للصحافة المطبوعة والإلكترونية واتجاهاتهم نحو ظاهرة الإرهاب وعلاقة ذلك بمستوى التعرض للصحف المطبوعة والإلكترونية، من خلال استخدام تحليل مضمون جريدة الأهرام والأخبار والوفد، لتحليل موادها الإخبارية في فترة الأحداث الإرهابية التي تعرضت لها مصر في عام 2004/2005، وكذلك من خلال استخدام صحيفة استقصاء على عينة عشوائية من مدينة القاهرة مقدارها 384 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع نسبة المبحوثين الذي يحرصون على متابعة المضامين المتعلقة بالأحداث الإرهابية التي تقع داخل مصر وخارجها، حيث بلغت هذه النسبة 18.8% من إجمالي عينة الدراسة.

33- دراسة إبراهيم زقوت حول المعالجة الصحفية لأحداث 11 سبتمبر 2001 في الصحافة الفلسطينية اليومية، حيث استهدفت الدراسة تحديد القضايا والأطروحات التي حظيت بالمعالجة الصحفية لأحداث 11 سبتمبر بمواد الرأي في الصحف الفلسطينية اليومية، مستخدمة المنهج التحليلي والمنهج المقارن، وذلك من خلال عينة عشوائية منتظمة من صحف الدراسة وهي "الأيام" و"القدس" و"الحياة الجديدة" وذلك في الفترة من 12 سبتمبر 2001 إلى 11 سبتمبر 2002 بتطبيق أسلوب الأسبوع الصناعي بواقع 141 مفردة أي بواقع 47 مفردة لكل صحيفة على حدة، وخلصت الدراسة إلى اعتماد كافة الخطابات الصحفية في العينة على المقال الصحفي بأنواعه خصوصاً الأعمدة والمقال التحليلي، بالإضافة إلى الافتتاحيات التي اعتمدتها صحيفة "القدس" دون غيرها، كما خلصت الدراسة إلى أن صحيفة "الأيام" تعد أكثر صحف الدراسة معالجة لأحداث 11 سبتمبر 2001، ثم "الحياة الجديدة"، يليها صحيفة "القدس".

أسباب الإرهاب كما رصدتها الدراسات:

أشارت الدراسات التي تناولت الإرهاب إلى تعدد الأسباب التي تقف وراء الأحداث الإرهابية فيرى البعض أن أهم أسباب الإرهاب إنما ترجع إلى انتشار البطالة والأزمات الاقتصادية وغياب الديمقراطية والرغبة في الوصول إلى الحكم والفراغ الديني مما يجعل من السهل استغلال هذا الفراغ لترسيخ مفاهيم دينية خاطئة، بينما يرى البعض أن انتشار الفساد في المجتمع وغياب القدوة في ظل وطأة الأزمات الاقتصادية والنفسية، قد يؤدي إلى ظهور الإرهاب، كما يرجع

البعض الآخر أسباب ظهور الإرهاب إلى افتقار المجتمع إلى المشروع القومي وغياب الهدف المجتمعي العام وسيادة ما يسمى بالحل الفردي ووضوح التباينات الاجتماعية الطبقية. كما حاولت الدراسات تأصيل ظاهرة انتشار الإرهاب في العالم العربي فأرجع البعض هذه الأسباب إلى انتهاج بعض الدول لسياسة الخصخصة والانتقال من المشروع العام إلى المشروع الخاص بما تعكسه هذه السياسة من تناقضات داخل الساحة الاجتماعية نتيجة تراجع الدولة عن المشروعات العامة وإطلاق آليات الاقتصاد الحر، وهو ما ذهبت إليه بعض الآراء في تحليل أسباب أعمال العنف والإرهاب التي شهدتها مصر والتي أرجعتها إلى الأزمة الاقتصادية والفراغ السياسي وأزمة التعليم وغياب دور الأسرة والتنشئة السليمة للأبناء وغياب دور الإعلام.

ثانيًا: مفهوم الإرهاب والاشكاليات التي يثيرها:

تعد ظاهرة الإرهاب من أخطر الظواهر التي شهدتها العالم والتي أمت بواقع العالم العربي من خلال تعدد حوادث الإرهاب وتدابيراتها وما خلفته من آثار اقتصادية وسياسية واجتماعية، وقبل التعرض لأبعاد هذه القضية وتدابيراتها على الوضع الأمني والاقتصادي والاجتماعي والسياسي للمجتمع الذي تحدث فيه، تجدر الإشارة إلى ضرورة تحديد المصطلحات والاتجاهات.

لقد أصبحت مصطلحات "الإرهاب" و"الإرهاب الدولي" و"إرهاب الدولة" تعبيرات كثيرة وواسعة التداول وتثير العديد من الجدل حول أبعادها ومضامينها السياسية والأيديولوجية، وذلك تبعاً لتداخل المواقف والمصالح السياسية والإستراتيجية، فهناك إشكاليات عديدة تبرز عند تعريف مفهوم الإرهاب وتحديد أبعاده، حيث تختلف نظرة كل مجتمع من المجتمعات لعملية الإرهاب والإرهابيين، وبناء عليه يكون هناك حكم نسبي في النظر لتلك الاعمال العنيفة والقائمين عليها.

ومن هنا يصبح من الضروري الوقوف على تعريف مفهوم "الإرهاب".

فعلى المستوى اللغوي تشتق كلمة الإرهاب من الفعل "رهب" أى خاف كما نجد في تعريفات المعاجم، حيث جاء في المعجم الوسيط "الإرهابيون" وصفا لأولئك الذين يسلكون سبيل العنف والإرهاب لتحقيق أهداف سياسية، وجاء في المنجد أن "الإرهابي هو من يلجأ إلى الإرهاب لاقامة سلطته".

اما المعجم الرائد فقد جاء به أن "الإرهاب هو رعب تحدثه أعمال العنف مثل القتل والقاء المتفجرات أو التخريب وذلك بغرض اقامة سلطة أو تقويض سلطة أخرى".

وتعنى كلمة "الإرهاب" التى شاع استخدامها مؤخرا نوعا معينا من الجرائم التى تقع عادة بطريق العنف أو التهديد، ويستهدف مرتكبوها ارغام السلطات أو الهيئات ذات الشأن على أداء عمل أو الامتناع عن عمل، سواء كان ذلك العمل يحقق مصلحة سياسية أو قومية أو خاصة ويحعلون حياة الابرياء أو أموالهم عرضة للخطر مقابل عدم تلبية مطالبهم. ويرى Walter أن الإرهاب "عملية رعب تتكون من ثلاثة عناصر هى: فعل العنف أو التهديد باستخدامه، رد الفعل الناجم عن أقصى درجة الخوف الذى اصاب الضحايا المحتملة وأخيرا التأثيرات التى تصيب المجتمع بسبب العنف أو التهديد باستخدامه ونتائج هذا الفعل".

كما ذهب Tork الى "أن الإرهاب هو أيديولوجية أو إستراتيجية تبرر الإرهاب بقصد ردع المعارضة السياسية بزيادة الخوف لديها عن طريق ضرب أهداف عشوائية".

ويرى Wardlow "أن الإرهاب السياسى هو استخدام العنف أو التهديد باستخدامه من قبل فرد أو جماعة تعمل اما لصالح سلطة قائمة أو ضدها عندما يكون القصد من ذلك العمل خلق حالة من القلق الشديد لدى مجموعة أكبر من الضحايا المباشرة للإرهاب واجبار تلك المجموعة على الموافقة على المطالب السياسية لمرتكبي العمل الإرهابي".

كما يشير تعريف المخابرات المركزية الامريكية للإرهاب على أنه "التهديد باستعمال العنف أو استعماله لتحقيق أهداف سياسية من قبل أفراد او جماعات، سواء كانوا يعملون لمصلحة سلطة حكومية رسمية أم ضدها، وتستهدف هذه الأعمال احداث صدمة أو حالة من الذهول، أو التأثير على جهة تتجاوز ضحايا الإرهاب المباشرين، حيث قد يمارس الإرهاب من قبل جماعات تسعى الى الانقلاب على أنظمة حكم معينة، أو اضعاف النظام الدولى باعتبار ذلك غاية في حد ذاتها".

بناء على ما سبق تم تعريف الإرهاب بأنه "العنف المنظم بمختلف أشكاله والموجه نحو مجتمع ما، أو حتى التهديد بهذا العنف سواء كان هذا المجتمع دولة أو مجموعة من الدول أو جماعة سياسية أو عقائدية على يد جماعات لها طابع تنظيمي، بهدف محدد وهو احداث حالة من التهديد أو الفوضى لتحقيق سيطرة على هذا المجتمع أو تقويض سيطرة أخرى مهيمنة عليه".

ويختلف الإرهاب حسب الهدف المرتبط به سواء كان هدفا سياسيا كالوصول الى السلطة والحكم، أو عقائديا وفكريا أو دينيا أو عنصريا، وإذا كان الإرهاب قد اتسم بالطابع السياسي برغم أن نتائجه تشمل جميع جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والثقافية، فهو بهذا يعد ظاهرة لها جوانبها وأبعادها المتعددة.

والإرهاب في ضوء المفهوم السياسي "هو محاولة لنشر الزعر والفزع بغية تحقيق أغراض سياسية غير مشروعة".

وهناك تعريف آخر للإرهاب، يشير الى أن الإرهاب "هو استعمال العنف المادى للتأثير على الافراد أو الجماعات أو الحكومة وخلق مناخ من الاضطراب وعدم الأمن لتحقيق هدف معين يرتبط بتوجهات الجماعات الإرهابية ولكنه - بصفة عامة - يتضمن تأثيرا على المعتقدات أو القيم أو الاوضاع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية السائدة التى تم التوافق عليها بين المؤسسات والافراد فى الدولة، والتى تمثل مصلحة قومية عليا للوطن".

وفى تعريف آخر ارتبط مفهوم الإرهاب بالجانب السياسى، حيث تشير بعض الدراسات التى تناولت مفهوم الإرهاب الى أن مصطلح "الإرهاب" يشمل بالاساس "الإرهاب السياسى" وهو كما عرفته الدراسات شكل من اشكال "العنف السياسى" ويقوم بممارسته أفراد أو جماعات أو دول، ويلتقى هذا التعريف مع أشكال أخرى من العنف السياسى كالحروب والصدامات العسكرية "وهو فى تعريف آخر" عنف سياسى أو استعمال غير مشروع للقوة من أجل تحقيق أهداف غير مشروعة".

أما عن تعريف الإرهاب الدولى فقد وضع المؤتمر الثالث لتوحيد قانون العقوبات الذى عقد تحت اشراف الجمعية الدولية لقانون العقوبات فى "بروكسل" تعريفا للإرهاب يعتبر "أن الإرهاب هو استخدام متعدد للوسائل القادرة على ايجاد مشترك لارتكاب فعل يعرض حياة الافراد ايا كان عددهم وايا كانت جنسياتهم للخطر والدمار، أو التدمير للممتلكات المادية التى تحدث خسائر فادحة، وتتضمن هذه الافعال الحرق والتفجير والاغراق واشعال المواد الخائقة أو الضارة، واثارة الفوضى فى وسائل النقل والمواصلات والتخريب الذى يلحق الضرر بالممتلكات العامة والخاصة دون تفرقة بينهما، بالإضافة الى اعاقه خدمات المرافق العامة، وتلويث المياه عمدا عن طريق الأنهار والترع والآبار أو حقن الفاكهة بمواد سامة وما يترتب على ذلك من أمراض ووفيات للانسان والحيوان".

وبعد أن تأسست هيئة الأمم المتحدة اتخذت الجمعية العامة كثيرا من القرارات المتعلقة بموضوع الإرهاب الدولي، وكذلك تم التوقيع على اتفاقيات دولية قائمة متعلقة بمختلف جوانب مشكلة الإرهاب الدولي ومن بينها الاتفاقية المتعلقة بالجرائم وبعض الأعمال الأخرى الموقعة في "طوكيو" في 14 سبتمبر 1963.

وفي عام 1980 وفي إطار اعداد مشروع اتفاقية موحدة بشأن مواجهة الإرهاب، وضعت لجنة الإرهاب الدولي التابعة للأمم المتحدة تعريفا للإرهاب الدولي يتضمن "أن الإرهاب الدولي عملا من أعمال العنف الخطيرة والتهديدية تصدر من فرد أو جماعة ويوجه ضد أشخاص أو منظمات أو مواقع سكنية أو ضد مواقع حكومية أو دبلوماسية أو وسائل نقل ومواصلات أو ضد أفراد من الجمهور العام دون تمييز للون أو جنس، بقصد تهديد هؤلاء الأشخاص أو التسبب في الحاق الخسائر أو الضرر بالأمكنة والممتلكات أو تدمير وسائل النقل والمواصلات بهدف افساد علاقة الصداقة والود بين الدول أو بين مواطني الدول المختلفة في أي صورة كانت، وكذلك فإن التآمر أو التحريض على ارتكاب الجرائم تشكل أيضا جريمة إرهاب دولي".

وفي تعريف لجنة القانون الدولي في مؤتمرها الثاني الذي عقد في باريس عام 1984، أن أعمال العنف التي تعد من قبيل الإرهاب الدولي هي "كل الأفعال التي تحتوي على عنصر دولي ويكون من شأنها انتهاك قاعدة دولية بغرض إثارة الفوضى و الاضطراب في بنية المجتمع الدولي سواء ارتكبت في زمن السلم أو الحرب".

أما عن تعريف المنظمات الإرهابية فقد تم تعريفها على أنها "تلك المنظمات التي تستخدم الوسائل الإرهابية عادة في حروبها مع أعدائها، والتي تستعمل القنابل في تفجيراتها والسيارات المملوغة في اعتداءاتها والاغتيال لمناهضيها، كما أنها في ممارسة أفعالها الإرهابية تستهدف أساسا المدنيين".

وقد صنفت الدراسات المنظمات الإرهابية الى ثلاث فئات كالتالي:

- منظمات ذات اهداف سياسية.
- منظمات ذات أهداف عرقية أو قومية.
- منظمات ذات أهداف دينية أو اسلامية في الأغلب.

ومن خلال ما سبق يتضح أن ملامح جريمة الإرهاب تختلف عن غيرها من الجرائم من حيث العناصر التالية:

- أن الإرهاب هو وسيلة و ليس غاية
- أن الوسائل المستخدمة في الإرهاب عديدة وتتميز بطابع العنف وتخلق حالة من الفزع والخوف.

- الحديث عن جريمة الإرهاب لا يثار الا اذا كانت هناك مشكلة سياسية أو موقف معين
ومن مجمل هذه التعريفات للإرهاب يمكن وضع تعريف شامل كالتالي:

الموقف العربي من تعريف الإرهاب:

تحدد الموقف العربي من قضية الإرهاب في محاولة التفرقة بين مفهوم الإرهاب وبين المقاومة المشروعة للاحتلال، وقد تجسد الموقف العربي من الإرهاب من خلال التحرك على المستوى الدولي لوضع اتفاقيات تنظم عملية التصدي ومواجهة الإرهاب مع الحرص على وضع مفهوم محدد للإرهاب والجريمة الإرهابية، وقد تمثلت الجهود العربية في مجال تحديد مفهوم الإرهاب من خلال:

1- الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب: والتي تم توقيعها في 1998/4/22 والتي حرصت على التأكيد على حق الشعب في الكفاح المسلح ضد العدوان والاحتلال الاجنبي بوضع تعريف للإرهاب ينص على "أن الإرهاب هو فعل من افعال العنف أو التهديد به أيا كانت بواعثه وأغراضه ويقع تنفيذا لمشروع إجرامي فردي أو جماعي يهدف الى القاء الرعب بين الناس أو ترويعهم بايذائهم أو تعريض حياتهم أو أمنهم للخطر، أو إلحاق الضرر بالبيئة أو بأحد المرافق أو الأملاك العامة أو الخاصة أو احتلالها أو الاستيلاء عليها أو تعريض أحد الموارد الوطنية للخطر "الأملاك العامة أو الخاصة أو احتلالها أو الاستيلاء عليها أو تعريض أحد الموارد الوطنية للخطر".

كما عرفت الجريمة الإرهابية في البند الثالث من الاتفاقية كالتالي: "كل جريمة أو الشروع فيها ترتكب تنفيذا لغرض إرهابي في أي من الدول المتعاقدة أو على رعاياها أو ممتلكاتها أو مصالحها يعاقب عليها قانونها الداخلي "وتعد من الجرائم الإرهابية أيضا الجرائم المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية التالية:

- اتفاقية طوكيو الموقععة 1963/9/14 والخاصة بالجرائم التي ترتكب على متن الطائرات.
- اتفاقية لاهاي الموقععة 1970/12/16 بشأن مكافحة الاستيلاء غير المشروع على الطائرات.

- اتفاقية مونتريال الموقععة في 1971/9/23 والبروتوكول الملحق بها الموقع في مونتريال في 1984/5/10 حول قمع الاعمال غير المشروعة الموجهة ضد سلامة الطيران المدني.

- اتفاقية نيويورك الموقععة في 1973/12/14 لمنع ومعاقبة الجرائم المرتكبة ضد الاشخاص المشمولين بالحماية الدولية بمن فيهم الممثلون الدبلوماسيون.

- اتفاقية اختطاف واحتجاز الرهائن الموقععة في 1979/12/17.

- اتفاقية الأمم المتحدة لقانون البحار الموقعة عام 1983 فيما يتعلق بالقرصنة البحرية.
2- اعلان القاهرة العالمى لمواجهة الإرهاب: والصادر عن الندوة الدولية التى عقدت بالقاهرة فى الفترة من 14-22/2/1997 بمشاركة 30 دولة والتى أصدرت "اعلان القاهرة العالمى لمواجهة الإرهاب" الذى أدان الإرهاب باعتباره "فعل إجرامى غير مشروع ضد الانسان والاستقرار والتنمية يهدد أمن وسلامة وتقدم المجتمعات وأمن وسلامة النظام العالمى وضد رفاهية البشرية ورخائها".

وقد انبثق عن الندوة "المركز الدولى لمقاومة الإرهاب" كمنظمة دولية غير حكومية تختص بالدراسات والأبحاث المتعلقة بالإرهاب، وتشكل آلية للتواصل بين المهتمين وبين الأمم المتحدة وبالتعاون مع الحكومات بهدف القضاء على الإرهاب.
ثالثاً: التعاون العربى لمواجهة الإرهاب:

تعددت اطر التعاون بين الدول العربية للتصدى للإرهاب من خلال التعاون على مستويات القمة حيث أكد القادة العرب فى لقاءاتهم الدورية على ضرورة التعاون من أجل التصدى للإرهاب، وقد ترجمت هذه التوجهات من خلال عدة مؤسسات وآليات اضطلعت بالتنسيق للتصدى لهذه الظاهرة من أهمها:

1- مجلس وزراء الداخلية العرب: حيث بدأ التفكير فى انشاء هذا المجلس عام 1977 وعقد اول لقاء له عام 1982 فى الدرا البيضاء بالمملكة المغربية، وقد بدأت جهوده فى مكافحة الإرهاب اثر تصاعد العمليات الإرهابية منذ مطلع التسعينات من القرن الماضى، وكانت جلسته المنعقدة فى تونس عام 1992 تمثل نقطة انطلاق فى مجال التنسيق العربى لمكافحة الإرهاب، وفى عام 1993 بحث المجلس وضع إستراتيجية لمواجهة الإرهاب والتى تم تفعيلها عام 1994 بعد تحول بعض الدول عن تحفظاتها بشأن الجماعات السياسية الدينية، والاتفاق فى مدونة تتعلق بوضع قواعد لسلوك الدول الأعضاء لمكافحة الإرهاب والتى تم اقرارها فى اجتماع وزراء الداخلية العرب عام 1996، حيث تمت الموافقة على هذه المدونة التى وضعت أسس دعم التعاون والتنسيق العربى فى هذا المجال.

2- مجلس وزراء الإعلام العرب: ناقش وزراء الإعلام العرب فى اجتماعهم عام 1993 دور الإعلام العربى فى التصدى لظاهرة التطرف والإرهاب من خلال وضع الخطط التى تعمل على توعية الرأى العام بالاطار التى تنجم عن ظاهرة الإرهاب من خلال جميع

وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة والعمل على تقديم الصورة الصحيحة للدين والارتقاء بالوعي الثقافي للأجيال الصاعدة ونشر الأخبار التي تخدم وحدة الأمة العربية بعيدا عن التطرف وعدم نشر الأخبار التي تشجع الإرهاب.

كما عقد أول مؤتمر للإعلام الأمنى العربى فى تونس عام 1995 وأقر فيه وزراء الإعلام العرب إستراتيجية أمنية إعلامية عربية لمواجهة الإرهاب.

3- مجلس وزراء العدل العرب: فى إطار الجهود العربية للتصدى للإرهاب، دعا مجلس وزراء العدل العرب فى اجتماعه عام 1993 الى وضع صياغة اتفاقية عربية مشتركة لمنع التطرف والتصدى للإرهاب وتشكيل لجنة فنية لاعداد مشروع الاتفاقية الى أن تم صياغتها بشكل نهائى والتصديق عليها من قبل وزراء الداخلية العرب.

4- المنظمة الدولية للشرطة الجنائية (الانتربول): عقدت المنظمة دورتها رقم 67 فى القاهرة فى الفترة من 22-27/10/1998 وصدر عنها "اعلان القاهرة لمكافحة الإرهاب" والذي تضمن عدة توصيات بشأن مكافحة الإرهاب والتصدي له كان من أهمها:

- عقد مؤتمر دولى لمكافحة الإرهاب بإشراف منظمة الأمم المتحدة لوضع إستراتيجية دولية مشتركة- بالتنسيق مع الإنتربول - لأخذ التدابير اللازمة للحماية والوقاية والمراقبة والمكافحة وقطع مصادر التمويل للحد من الأعمال الإرهابية

- تنفيذ خطة عمل دولية بهدف تعزيز التعاون الشرطى والقضائى بين الدول الأعضاء وتجاوز العقبات التى تعيق تسليم الإرهابيين، وتبادل المعلومات اللازمة فى التحقيقات وكشف جميع اشكال الاتجار بالاسلحة والمتفجرات والمواد ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بأعمال الجماعات الإرهابية المنظمة وتجريم الافعال المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة لأغراض إرهابية.

- التزام الدول الاعضاء بالتضامن الدولى لمكافحة الإرهاب وعدم استخدام أراضيها فى اعداد أو توجيه أو تمويل عمليات إرهابية

5- الدعوة المصرية لعقد مؤتمر دولى لمكافحة الإرهاب: حيث حرصت مصر - بدعمها كثير من الدول العربية - على الدعوة الى عقد مؤتمر دولى بإشراف الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب يمثل التزاما بقواعد الشرعية الدولية ويكون مكملا لجهود بذلت على هذا الطريق ويضع اطارا يمثل مدونة قانونية ملزمة تعكس تعاون المجتمع الدولى فى التصدي

للإرهاب، كما طالبت دعوة مصر باتخاذ اعلان الأمم المتحدة في الدورة 49 منهاجاً للعمل الجماعى الدولى لانعقاد هذا المؤتمر.

6- الندوة العلمية حول تشريعات مكافحة الإرهاب في الوطن العربي: عقدت هذه الندوة في الخرطوم واستهدفت وضع تشريعات على المستوى العربى لمكافحة الإرهاب وقد تضمنت توصيات الندوة في هذا المجال:

- الالتزام بتعريف الإرهاب كما ورد بالاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب.
- عدم اعتبار الإرهاب من الجرائم السياسية، بل من الجرائم التى يتوجب تسليم المجرمين فيها.

- سن تشريع خاص بالجرائم الإرهابية الداخلية، وعدم ضم نصوص هذه الجرائم الى قانون العقوبات حتى يمكن تعديلها من حين الى آخر تبعاً للمستجدات - تبصير الفئات المتطرفة بالمنهج الصحيح في الفكر والعقيدة والسلوك.
- وجوب النص على تعويض ضحايا الإرهاب بتمويل مشترك من جانب الدول وشركات التأمين وغيرها من المؤسسات.

- مراعاة حقوق الانسان عند القبض والتحقيق والمحاكمة في جرائم الإرهاب.
- اعتبار الجرائم الإرهابية من الجرائم الدولية مادامت تعرض السلم والأمن الدوليين للخطر حتى لو وقعت الجريمة داخل الحدود الاقليمية ومن قبل جماعات خاصة.
- اعتبار إرهاب الدولة من الجرائم الإرهابية الدولية.
- وجوب البحث عن أسباب الإرهاب والعمل على استئصالها جنباً الى جنب وبالتوازي مع سبل المكافحة والتدابير الأمنية من جانب أجهزة الدولة.

كما حرصت الدول العربية على توضيح موقفها تجاه قضايا الإرهاب بعد تفجيرات 11 سبتمبر 2001، حيث دعت جامعة الدول العربية الى عقد مؤتمر "حوار الحضارات: تواصل لا صراع" والذي عقد في القاهرة في نوفمبر 2001 وصدر عنه بيان ختامى تحت عنوان "بيان القاهرة الثقافي" يدعو المجتمع الدولى الى وجوب التفرقة بين الإرهاب والمقاومة المشروعة للشعب الفلسطينى في الأراضي المحتلة، كما دعا الى ضرورة صياغة سياسات ثقافية فعالة لمواجهة التدهور الثقافى والاجتماعى ودعوة الدول العربية الى اعادة النظر في برامجها التربوية والثقافية وتشجيع البحث العلمى ووضع حد لهجرة العقول

العربية مما يوفر الطاقات العربية للمساهمة في التنمية والتحديث، ودعوة الحكومات والمؤسسات الثقافية في الأقطار العربية الى التفاعل مع التطور الذى أدت اليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات واستثمارها في مواجهة الحملات على الثقافة والحضارة العربية الاسلامية، كما تبنى المؤتمر برنامج عمل يتضمن انشاء صندوق لدعم هذه المبادرة الثقافية لتلقى التبرعات والمساهمات وانشاء منتدى لتحقيق أهداف المبادرة.

رابعاً: دور الإعلام في التصدي للإرهاب:

درجت البحوث والدراسات التى تناولت دور الإعلام في التصدي للإرهاب على تعريف هذا الدور على أنه "تلك الممارسات الإعلامية الامنية المتخصصة التى تقوم بها ادارات الإعلام في الأجهزة الإعلامية المتخصصة في مواجهة الإرهاب" وهو الأمر الذى جعل قضية مواجهة الإرهاب والتصدي لها هى مهمة أمنية بالدرجة الأولى.

ومع التصديق بأهمية البعد الأمنى لمواجهة ظاهرة الإرهاب واحتواء آثارها، الا أن هذه المواجهة تتطلب توسيع نطاق التعامل مع قضايا الإرهاب بما يتطلب تفعيل الأدوار المختلفة للمؤسسات والأجهزة التى تستطيع أن تتعامل مع هذه القضايا بهدف التصدي لها وتكوين رأى عام رافض لظواهر الإرهاب بما يسهم في نشر الوعى وتكوين الاتجاهات الرافضة للإرهاب.

وقد دعت منظمة التربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) في باريس في عام 2002 الى عقد ندوة دولية حول "الإعلام والإرهاب" عقدت في مانىلا وخلصت مناقشاتها وتوصياتها الى أن وسائل الإعلام يجب أن تظل في خدمة الجمهور الذى من حقه أن يعرف ويناقش كل ما يتعلق بالإرهاب الحقيقى والا يكون (الخطر الإرهابى) مبرراً للمس باستقلال الدول، وخاصة تلك التى ترى أن عمل الصحفيين والإعلاميين هو ضرورة حيوية لممارسة الديمقراطية والعمل على التزام الإعلام بدور حيادى في التصدي لظاهرة الإرهاب لا سيما مع تعاظم دور الإعلام في هذا المجال نظراً لتطور أدواته واتساع نطاق تأثيرها، حيث تطورت الوسائل الإعلامية بشكل ملحوظ في العقدین الأخيرین وظهرت العديد من القنوات الفضائية التى اعتمدت على تقنيات الصورة الحية التى لها تأثير باعتبارها شاهد قوى في توثيق صحة الخبر.

ومن هذا المنطلق تبرز أهمية دور المؤسسات الإعلامية سواء الرسمية أو الخاصة في التصدي لظاهرة الإرهاب من واقع المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها هذه المؤسسات في المجتمع، وهي المسؤولية التي تحاول التوفيق بين استقلال وسائل الإعلام وبين التزاماتها تجاه المجتمع حيث تسعى نظرية المسؤولية الاجتماعية لوسائل الإعلام الى التوفيق بين ثلاثة مبادئ أساسية هي: الحرية والاختيار الفردي من جهة، وحرية وسائل الإعلام من جهة ثانية والالتزام وسائل الإعلام تجاه مجتمعها وقيمه من جهة ثالثة.

وترتكز المبادئ الأساسية لهذه النظرية على الحقائق التالية:

- 1- وسائل الإعلام بمختلف أنواعها، ينبغي أن تقوم بالتزامات معينة تجاه مجتمعاتها.
- 2- أن وسائل الإعلام يمكن أن تقوم بهذه الالتزامات من خلال مستويات مهنية للإعلام منها الالتزام بمعايير الصدق والموضوعية والدقة والأمانة.
- 3- أن وسائل الإعلام عليها أن تعكس تنوع الآراء والأفكار في مجتمعها وتتجنب ما يؤدي الى العنف أو الفوضى أو الجريمة أو ما يسيء الى أي فئات داخل المجتمع.
- 4- أن الصحفيين والإعلاميين يجب أن يلتزموا بالمسؤولية تجاه مجتمعهم، بالإضافة الى مسؤولياتهم داخل مؤسساتهم الإعلامية والصحفية.

وقد كانت الاتجاهات السائدة في مواجهة الاحداث الإرهابية التي شهدتها البلدان العربية ترى أن مسؤولية تغطية ومعالجة القضايا الأمنية، ومنها قضايا الإرهاب مهمة تقتصر فقط. على الإعلام الامنى المتخصص الذي تقوم عليه الجهات الحكومية، الا أن هناك اتجاهات جديدة في هذا الجانب اصبحت تؤمن بالدور المهم الذي يتعين أن تسهم به مختلف وسائل الإعلام الرسمية والخاصة في التعامل مع قضايا الإرهاب.

وتنطلق الآراء الداعية الى وجوب قيام مختلف وسائل الإعلام في المجتمع بتغطية ومعالجة قضايا الإرهاب والتوعية بمخاطره المختلفة على أمن واستقرار الفرد والمجتمع من أن "اتصال الأزمات ليس قاصرا على وظائف ومهام العلاقات العامة، بل أن مسؤولية القيام به تقع ايضا على وسائل الإعلام الجماهيرى، والتي تعمل وتتأثر بطبيعة النظام السائد وامكانياته المتاحة سواء كانت مادية أو بشرية أو فنية".

ومع ذلك فإن الاسهام الايجابي لوسائل الإعلام الرسمية والخاصة في التعامل مع قضايا الإرهاب في المجتمع ترتبط بمدى وجود إستراتيجية واضحة تعتمد على الأهداف

الإستراتيجية والمرحلية للتعامل مع هذه القضايا الى جانب تحديدها للأدوار المنتظرة من الأجهزة الأمنية والوسائل الإعلامية الرسمية والخاصة في هذا المجال.

وعلى الرغم من أهمية الجهود الإعلامية الرسمية التى تهدف الى التعامل مع قضايا الإرهاب فقد رصدت الدراسات بعض المتغيرات التى قد تقلل من قدرة هذه الجهود على تحقيق التأثير المستهدف من أهمها:

- ضعف ايجابية اتجاهات الجماهير نحو الممارسات الإعلامية للأجهزة الرسمية.
 - الافتقار الى المهنية فى التعامل مع أحداث الإرهاب.
 - الحنوح الى المبالغة فى تقديم صورة ايجابية للمواجهة التى تقوم بها الأجهزة الرسمية فى الدولة لاحتواء الاحداث الإرهابية والتعامل معها مما يحدث فجوة بين مثالية الخطاب الإعلامى الرسمى وبين سلبيات الواقع، بما يؤثر فى اتجاهات الجمهور.
 - اضعاف الصبغة الرسمية على البيانات الإعلامية التى تعدها الجهات الأمنية حول الأحداث الإرهابية والتى يتولى مهمتها المسؤولين الامنيين فتطغى الرسمية على الخطاب الملقم وتقل العناية بتوظيف المداخل والأساليب الإعلامية الملائمة.
- ومن هذا المنطلق يجب التاكيد على أهمية تفعيل دور وسائل الإعلام بمختلف توجهاتها وأنماطها فى التصدى للإرهاب، كما يتعين على الأجهزة الرسمية والجهات الامنية المتخصصة فى التعامل مع الإرهاب العمل على تطوير علاقة مهنية ايجابية مع وسائل الإعلام الرسمية والخاصة بما يسهم فى تفاعل هذه الوسائل بشكل ايجابي مع الاستراتيجيات الأمنية الوطنية، ورفع مستوى التفاهم المشترك والثقة المتبادلة بين الجانبين والتوفيق قدر الامكان بين اهداف ومصالح وأولويات عملهما تجاه التعامل مع قضايا الإرهاب للبحث عن الحقائق المرتبطة بهذه القضايا، وهذا يتطلب من وسائل الإعلام مراعاة المسؤولية الاجتماعية لها بتحرى الدقة وعدم الجنوح الى الاثارة فى معالجة الاحداث الإرهابية، كما يتطلب من الجهات الأمنية توفير المعلومات والحقائق لوسائل الإعلام حتى تستطيع أن تؤدي المهام المطلوبة منها فى تلك الاحداث.

ولتحقيق الاهداف السابقة، اشارت الدراسات الى أهمية توافر بعض العناصر التى تؤدي الى فعالية التعامل مع قضايا الإرهاب والتصدى لها سواء فيما يتعلق بالمواجهة الامنية أو المعالجة الإعلامية من أهمها:

- انشاء مركز إعلامى يعمل على امداد وسائل الإعلام بالمعلومات المستجدة حول الاحداث الإرهابية.

- الاستعانة بمحدث أمنى يتولى الرد على استفسارات الإعلاميين، ويعبر عن وجهة النظر الرسمية تجاه هذه الاحداث مع ضرورة توافر الخبرة الإعلامية المناسبة التى تمكنه من من التعامل بمهنية مع كم ونوعية المعلومات التى يتعين الادلاء بها الى وسائل الإعلام.

- الاهتمام من جانب وسائل الإعلام بتقديم مواد إعلامية تحليلية ونقدية تتناول مختلف الابعاد السياسية والفكرية والاجتماعية التى ترتبط بقضايا الإرهاب، وذلك بالاعتماد على آراء الخبراء والمحللين، الى جانب الافادة من نتائج الدراسات والبحوث التى أعدت فى هذا المجال.

- اهتمام المعالجة الإعلامية بالموضوعية التى تقوم على اتاحة المعلومات المختلفة وابراز موقف الاطراف الفاعلة فى الازمة واتاحة الفرصة للجمهور للحصول على الحقائق الخاصة بهذه القضايا.

- السعى لاستثارة اهتمام الجمهور بالمعالجات الإعلامية لقضايا الإرهاب من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام من مواد تدفع الجمهور الى التفاعل الايجابى مع هذه المعالجات باستخدام المداخل الاقناعية والعاطفية.

- الاهتمام بالمعالجات المتعمقة فى مواجهة الأحداث الإرهابية وعدم الاكتفاء بالمواجهة اللحظية.

- اهتمام وسائل الإعلام بابرار الجهود المحلية والاقليمية والدولية التى تهدف الى مكافحة الإرهاب بما يحفز الجمهور للتفاعل مع هذه الجهود.

كما أشارت دراسات اخرى الى عدة عناصر تؤثر فى فعالية المواجهة الإعلامية لظاهرة الإرهاب منها:

- انشاء شبكة معلومات تشمل كل ما يتصل بالإرهاب والحركات الإرهابية لتزويد كل أجهزة الإعلام بما يصلح لاعداد المادة الإعلامية.

- أن تتضمن المواد الإعلامية التى تستهدف مواجهة الإرهاب عدة عناصر من اهمها:

- 1- الرد الفورى على كل الشائعات سواء كان مصدرها داخلياً أو خارجياً.
- 2- شرح قانونى مركز يتناول العقوبات القانونية الرادعة لجرائم الإرهاب.
- 3- الارشادات الخاصة بدور المواطنين فى مواجهة الإرهاب وتحركات الإرهابيين.

أهم مؤشرات وسمات التغطية الإعلامية للإرهاب:

أسفرت نتائج الدراسات التي تم عرضها وكذلك نتائج دراسة حول دور الفضائيات العربية في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور نحو الإرهاب⁽¹⁾، عن مجموعة من الدلالات والمؤشرات فيما يتعلق بمدى اعتماد الجمهور على الفضائيات العربية عليها فيما يتعلق بقضية الإرهاب وما يؤدي إليه هذا من تأثير معرفي ووجداني وسلوكي فجاءت أهم النتائج كالتالي:

- 1- احتفظت القنوات الفضائية العربية بمركز الصدارة كمصدر رئيسي لدى المبحوثين للحصول على المعلومات عن الإرهاب، فجاءت في المرتبة الأولى يليها الانترنت ثم الصحف والمجلات العربية، أما أقل المصادر فتمثلت في وسائل الإعلام الأجنبية وبذلك احتفظت القنوات الفضائية بالأهمية الأولى مع اختلاف الاهتمام بالمصادر الأخرى.
- 2- برزت الانترنت كمصدر للحصول على المعلومات عن الإرهاب، يليها الصحف، بينما انخفضت أهمية المصادر الأجنبية كمصدر للمعلومات لدى المبحوثين سواء في القضايا العامة أو فيما يتعلق بالإرهاب.
- 3- ارتفاع معدل تعرض المبحوثين لمواد وبرامج تتناول الإرهاب في القنوات الفضائية العربية بمعدل التعرض متوسط.
- 4- جاءت المصادقية ثم الجرأة في التناول والتغطية الفورية والسبق والانفراد ببعض الحقائق، من أهم أسباب اعتماد المبحوثين على القنوات الفضائية العربية في استقاء المعلومات عن الإرهاب.
- 5- جاءت نشرات الأخبار والبرامج الاخبارية والسياسية ويليها البرامج الدينية والبرامج الحوارية والدراما في مقدمة الاشكال البرمجية والمواد المفضلة لدى العينة لتناول الإرهاب أما أقل الأشكال تفضيلاً فتمثلت في التوثيق عن الإرهاب.

(1) هويدا مصطفى، دور الفضائيات العربية في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور نحو الارهاب، تونس أتحاد الاذاعات العربية، 2009.

6- جاءت أخبار عمليات مواجهة الإرهاب "حق الشهيد" و"العملية الشاملة" سيناء 2018

في مقدمة عمليات مواجهة الإرهاب التي يتابعها الجمهور عبر الفضائيات المصرية.

7- تمثلت السمات الإيجابية لتناول القنوات الفضائية العربية للإرهاب من وجهة نظر المبحوثين في "درجة المصداقية" "تلبية الاحتياجات الى المعرفة"، بينما تمثلت أهم السمات السلبية في "التركيز على موقف أطراف ودول معينة" "الاهتمام بأحداث محددة وإهمال أحداث أخرى تتعلق بالإرهاب" "الخلط أحيانا بين مفهوم الإرهاب والمقاومة المشروعة".

8- تمثلت أهم أسباب الإرهاب من وجهة نظر المبحوثين في "اعتناق مفاهيم دينية خاطئة" ثم "الفقر والجهل" وبنسبة متقاربة الموقف من القضايا العربية بشكل عام حيث جاء "القتل المستمر للمسلمين في فلسطين والدول الإسلامية" ثم مسؤولية الأطراف الدولية عن الإرهاب متمثلة في "إيواء الولايات المتحدة الأمريكية للعناصر الإرهابية" "دعم بعض الدول للإرهاب"، أما أقل الأسباب أهمية من وجهة نظر المبحوثين فتمثلت في "تقييد الحريات" "تشويه صورة الاسلام" وقد اتفقت آراء المبحوثين الى حد كبير مع الأسباب التي ساقتها القنوات الفضائية العربية في تناولها للإرهاب.

9- جاء تركيز القنوات الفضائية العربية على بعض السمات والأبعاد المتعلقة بالإرهاب متماثلا الى حد كبير مع آراء المبحوثين وفي مقدمة هذه السمات البعد الانساني في تعريف الإرهاب، حيث احتل تعريف الإرهاب من هذه الزاوية الاهتمام الأكبر متمثلا في "توجيه ضربات غير انسانية" وقتل الأرواح بغير حق "في مقدمة التعريفات يليها" نشر الرعب من قبل مجموعات لها مرجعية دينية"، "نشر الاضطرابات عن طريق أعمال تخريبية وتدميرية" وقد توافقت آراء العينة الى حد كبير مع هذه التوجهات.

10- احتلت التصورات والحلول التي تأخذ في اعتبارها البعد العربي وحل القضايا العربية في مقدمة التصورات المطروحة سواء من حيث تناول الفضائيات أو رؤية المبحوثين لأهميتها وجاء في المقدمة "حل القضية الفلسطينية" و"انهاء الاحتلال في العراق" في مقدمة التصورات المطروحة لمواجهة الإرهاب، بينما جاء في المرتبة الثانية التركيز على البعد الدولي لمواجهة الإرهاب من خلال "التكاتف الدولي" "توقف الدول الاجنبية عن دعم المنظمات الإرهابية"، أما اقلهم في الأهمية فتمثل في "توضيح الصورة الحقيقية للاسلام".

11- جاء تأثير القنوات الفضائية العربية في تحديد مفهوم الإرهاب لدى المبحوثين متمثلاً في الأبعاد التالية "الإرهاب ظاهرة عالمية"، "التمييز بين المقاومة والإرهاب" بنسبة ثم "أحداث 11 سبتمبر أفرزت أن كل مسلم إرهابي".

12- اعتبر المبحوثون أن القنوات الفضائية العربية في تناولها للإرهاب تعكس "توجهات الدولة التي تتبعها" في المقام الأول يليها "الموقف العربي" ثم "الموقف الغربي" في المرتبة الثالثة وأخيراً الموقف الدولي.

13- جاء تقييم المبحوثين لمدى تأثير القنوات الفضائية العربية في الجانب المعرفي وفي الجانب الوجداني والسلوكي تأثيراً متوسطاً، حيث أشاروا إلى أنها "أثرت إلى حد ما" في زيادة مشاعر الرفض لديهم للإرهاب ثم جاء من أشاروا إلى أن القنوات الفضائية العربية "أثرت إلى حد كبير" في زيادة مشاعر الرفض للإرهاب، وأخيراً جاء من "لم تسهم الفضائيات العربية في زيادة مشاعر الرفض لديه تجاه الإرهاب".

14- رأت نسبة كبيرة من العينة أن القنوات الفضائية العربية لم تتناول قضايا الإرهاب بشكل متكامل في مقابل نسبة محدودة رأوا أن تناول لم يتم بشكل متكامل يراعى جميع أبعاد قضية الإرهاب.

نحو تناول إعلامى مهنى للإرهاب:

تحدد أهم عناصر التغطية الإعلامية المهنية للإرهاب فى النقاط التالية:

- 1- الالتزام بالموضوعية فى تناول قضايا الإرهاب، وعرض وجهات النظر المختلفة تجاهها حتى تحظى معالجة القنوات الفضائية العربية بالمصداقية فى تناول الإرهاب.
- 2- السرعة والفورية فى نقل الأحداث المتعلقة بالإرهاب، مع الاهتمام بتفسير هذه الأحداث وربط النتائج بالأسباب حتى تأتى المعالجة متكاملة والاهتمام بالخدمة التفسيرية والتحليلية وعدم الاكتفاء بالتغطية الاخبارية فقط.
- 3- الاهتمام ببرامج الحوار التى تستضيف الخبراء والمحللين السياسيين واصحاب القرار لتفسير الظاهرة والوقوف على ابعاد المعالجة لها والتصورات المطروحة لمواجهتها.
- 4- إبراز الابعاد المختلفة لظاهرة الإرهاب (البعد الاقتصادى والاجتماعى والسياسى والثقافى) لنمو وانتشار هذه الظاهرة لمساعدة الجمهور فى فهم الظاهرة وزيادة المعرفة بأبعادها وآثارها.
- 5- الاهتمام بتحديد مفهوم الإرهاب والتمييز بين هذا المفهوم وبين المقاومة المشروعة.
- 6- الاهتمام من خلال البرامج والمواد المختلفة بتقديم الصورة الصحيحة للإسلام وبالتحديد البرامج الدينية لتوضيح نبذ الدين للإرهاب، مع مواجهة الفكر المتطرف من خلال علماء دين مستنيرين ويتم اختيارهم بدقة.
- 7- ضرورة التنسيق بين القنوات الفضائية العربية فى اعداد برامج ذات جودة عالية لمواجهة الإرهاب وتشكيل فريق عمل من الفضائيات العربية لتناول الظاهرة بأبعادها المختلفة.
- 8- انشاء قنوات عربية تبث باللغات الأجنبية لتعريف العالم بالصورة الصحيحة للإسلام والمسلمين، وفى هذا الاطار ايضا اقترح المبحوثون اعداد ندوات تليفزيونية تستضيف الخبراء والسياسيين من العالم العربى ومن الغرب لفتح مجال للحوار لتصحيح صورة كل طرف عن الآخر وابتكار آليات للحوار الموضوعى.

9- التقييم المستمر لبرامج ومواد القنوات الفضائية لتنقيتها من أى برامج أو مواد تساعد على التطرف، وكذلك مراجعة البرامج التى تعالج هذه الظاهرة، لضمان موضوعيتها وتوازنها فى تناول القضية.

10- الاهتمام بتنويع البرامج والمواد التى تتناول الإرهاب للاستفادة من تأثير القوالب البرمجية المختلفة واستثمارها فى عرض قضايا الإرهاب بإبعادها المختلفة.

11- تحرير القنوات الفضائية من جميع اشكال الضغوط سواء الحكومية أو الضغوط الخارجية حتى تستطيع القيام بمهمتها فى تناول الظاهرة بحرية وموضوعية.

12- تغطية الاحداث الإرهابية فى سياقها العام وعدم اجتزاء الاحداث أو التركيز على بعض الاحداث أو الآراء وإهمال الآراء والأحداث الأخرى.

13- تناول ظاهرة الإرهاب فى سياقها التاريخى لإبراز التأثير المدمر للإرهاب على الشعوب والحضارات وذلك من خلال الاهتمام بالبرامج الوثائقية والدراما التاريخية والبرامج التراثية.

14- تقديم برامج تحليلية للمواقف المختلفة من الإرهاب (الموقف الدولى والعربى) وتفنيد آراء ومزاعم الإرهابيين من خلال خبراء ومتخصصين للتصدى للفكر الإرهابى.

15- إبراز دور الجامعة العربية فى تحديد مفهوم الإرهاب وفى التنسيق بين الدول العربية لمواجهة الإرهاب.

16- اعداد برامج للشباب لتوعيته بخطورة الإرهاب، مع الاهتمام بتفسير هذه الظاهرة والاهتمام بالبعد الاجتماعى والاقتصادى والسياسى لها.

17- ضرورة الاستقلال الإدارى للقنوات الفضائية العربية أى فصل الإدارة عن الملكية حتى لا تتعرض لأى ضغوط على أسلوب تناولها لهذه القضية.

18- الاهتمام بالعنصر البشرى من العاملين فى القنوات الفضائية لتأهيلهم واعدادهم وتزويدهم بالمعلومات والخبرات لتطوير أدائهم المهنى فى معالجة هذه الظاهرة، مع العمل على زيادة عدد المرسلين للقنوات الفضائية العربية لتغطية الاحداث الإرهابية من جميع الزوايا لتبصير الرأى العام العربى بخطورة هذه الاحداث.

19- توظيف الأعمال الدرامية من مسلسلات وأفلام لتناول قضايا الإرهاب بشكل غير مباشر.

20- الاهتمام بتنويع وتعدد مصادر الاخبار والمعلومات التي تعتمد عليها القنوات الفضائية العربية لتوفير البيانات والمعلومات الدقيقة والمتوازنة عن قضايا الإرهاب. وتتفق هذه الآراء مع ما ذهب اليه المتخصصون في دراساتهم حول الدور الذي يمكن ان تسهم به الفضائيات العربية للتصدي لظاهرة الإرهاب والتي اكدت على أهمية ما اصطلح على تعريفه "بخطاب مكافحة الإرهاب" والذي يركز على أهمية استثمار الآداة الإعلامية ومنها القنوات الفضائية العربية - بما تحظى به من ارتفاع نسبة المشاهدة - في صياغة خطاب يهتم بمفهوم "الصورة" المنطبعة عن الاحداث أو الاشخاص أو الأطراف المختلفة المرتبطة بالاحداث الإرهابية ومنها التمييز بين صورة الخبر أو الحدث وقت وقوعه أو بعيد وقوعه وبين الصورة المنتقاه بمقاييس الحرفة الفنية والوعى السياسى والتقنى، ويقصد بها أن تشكل قالباً نمطياً يدخل في صياغة الاطار المرجعى Frame Of Reference. أو خلفية الوعى الثقافى لدى مستقبلى الرسالة الإعلامية أفراداً كانوا أم جماعات لصالح رسالة إعلامية ناضجة ومكتملة تبث الى الداخل والخارج لتعبر عن موقف مقنع يفيد في رفض الإرهاب باشكاله المختلفة واعلاء قيم التسامح والتشارك والحوار.

كما اتفقت آراء المبحوثين في سياق خطاب مكافحة الإرهاب للذى يجب أن تتبناه الفضائيات العربية مع ما ذكره المتخصصين من ضرورة التركيز على البرامج الوقائية الخاصة والأعمال التسجيلية والوثائقية (Features, Documentary).

كما اتفقت آراء العينة حول أهمية الدراما مع ما جاء في دراسات الخبراء حيث اشارت العينة في مقترحات التطوير الى أهمية القلب الدرامى في التصدي لظاهرة الإرهاب، وفي هذا الاطار تشير آراء الخبراء الى ضرورة الاهتمام في المعالجة الدرامية لظاهرة الإرهاب بما يسمى "المشترك" في مضمار الحضارة الاسلامية وفي حياة المسلمين والعرب المعاصرة، كما تؤكد الآراء على ضرورة اهتمام الفضائيات العربية باشاعة ثقافة حقوق الانسان والسعى الى تأكيد لغة الحوار بديلاً عن مفهوم احتكار الحقيقة والرأى الواحد وهو المدخل الرئيسى لشيوع ظاهرة الإرهاب التي تبدأ بالإرهاب الفكرى وتنتهى بأعمال العنف والتدمير.

كما أتنفقت هذه الآراء مع ما طرحه الخبراء من تصورات حول فعالية الخطاب المناهض للإرهاب الذى يجب أن تتسم به معالجة القنوات الفضائية العربية في معرض تناولها لهذه القضية، والذي تتحدد ملامحه في العناصر التالية:

- 1- إبراز الجوانب الانسانية للجريمة الإرهابية والتركيز عليها وذلك عبر الصورة والكلمة لاثارة مشاعر الجمهور ضد الإرهاب.
- 2- تركيز الفضائيات العربية على رفض المجتمع للإرهاب وادانة الأعمال الإرهابية بكافة أشكالها.
- 3- عرض اللقاءات مع الضحايا لإبراز معاناتهم باعتبارهم ضحايا لأعمال العنف والعدوان.
- 4- التأكيد على عدم جدوى العنف وأن الوسائل الأجدى والأففع هي التعبير عن الذات والارادة بوسائل سياسية سلمية.
- 5- التركيز الإعلامى للقنوات الفضائية العربية على الروابط الاجتماعية والوحدة الوطنية وقضية الانتماء والمصير المشترك وإبراز التأثير الخطير للأعمال الإرهابية على أمن وقماسك المجتمع.
- 6- تسليط الضوء على الوسائل والاساليب التى اتبعها المتهمون الإرهابيون وتحذير المواطنين منها، وحث المواطنين على التعاون مع أجهزة الأمن للصدى للإرهاب.
- 7- تأكيد عدالة وقوة وامكانيات أجهزة الأمن لبناء الثقة بينها وبين المواطنين.

الفصل السادس

نحو إستراتيجية إعلامية
لتفعيل دور الإعلام في مواجهة الإرهاب
على المستوى القومي والعربي

الإعلام العربي ومواجهة الإرهاب

الإعلام العربي يقصد به "الوظيفة الإعلامية التي تمارسها جامعة الدول العربية باسم ونيابة عن وبالشراكة مع الأقطار العربية، وتحت إشرافها لصالح الوطن العربي في مجموعته، وتتولى الإدارة العامة للإعلام ومكاتبها في الخارج القيام بالدور الإعلامي للجامعة حيث يفترض فيه تمثيل الوطن العربي كجماعة واحدة في مواجهة العالم الخارجي".

التحديات التي تواجه الإعلام العربي:

تحدى مواجهة الإرهاب: باتساع نطاق العمليات الإرهابية وتهديدها للأمن المجتمعات العربية مما يتطلب مواجهة إعلامية للتصدي للإرهاب وثقافة العنف والتطرف.

التحدي السياسي: يشهد المناخ السياسى العربى صراعا وحروبا طائفية ومذهبية توظيف فيها أدوات إعلامية وخطاب إعلامى يدعم الانقسام والتفكك الداخلى للمجتمعات العربية.

تحدى الصورة الذهنية المشوهة للعرب: ساهمت في تكوينها الأعمال الإرهابية والتغطية السلبية لوسائل الإعلام الغربية بتركيزها على السلبيات فى المجتمع العربى ونشر صورة غير متكاملة ومغايرة فى كثير من الأحيان للواقع العربى.

التحدي الاقتصادى: نظرا لضعف الاستثمارات العربية فى مجال العمل الإعلامى العربى المشترك لدعم البنى التحتية للإعلام وتوفير الامكانيات المادية التى تمكنه من أداء دوره.

التحدي المهني: يفتقر الكثير من الإعلاميين للمؤهلات والمهارات وآليات العمل والتدريب المهني، على الأساليب والتقنيات المستحدثة فى مجال العمل الإعلامى.

التحدي المجتمعي: غياب الدور التعليمى والتثقيفى والتوعوى للإعلام، مع غياب مفهوم الإعلام التنموى الذى يعنى لنشر الوعى لمواجهة المشكلات المجتمعية.

سيطرة الإعلام الجديد: المتمثل فى وسائل الإعلام الاجتماعى وصحافة المواطن والمدونات، حيث أصبحت ذات تأثير كبير على الرأى العام العربى فضلا عن توظيفها من قبل العناصر الإرهابية لنشر الفكر المتطرف وتجنيد الشباب العربى واستقطابهم.

تحديات تكنولوجية: أصبح التطور التكنولوجي أسرع من التطور المهني، مما أدى إلى انتقال وسائل الإعلام الجديدة والمعلوماتية من مفهوم الرسالة الإعلامية إلى مفهوم السوق الإعلامية. تحدى العولمة والبث الثقافي - الإعلامي الوافد عبر الفضائيات: ساهم عصر "الفضاء المفتوح" في تدفق أفكار وايدولوجيات وأجندات سياسية وتعظيم النزعات الاستهلاكية والعمل على بث صور من الفرفة والانقسام السياسي والثقافي في المنطقة العربية.

أهداف الإستراتيجية الإعلامية العربية المقترحة:

التأكيد على الثوابت في المسيرة العربية كالوحدة والحفاظ على الهوية الثقافية، والأمن والمصالح المشتركة والتراث الثقافي والقيمي ودعم القضايا العربية وفي مقدمتها محاربة الإرهاب وتصحيح الصورة الذهنية السلبية عن العالم العرب.

محددات الإستراتيجية الإعلامية:

- سيطرة النزعات القطرية وضعف الاهتمام بالتوعية القومية بخصوص وحدة الأمة والوطن العربي وأمنه القومي.

- اخفاق رسالة الإعلام العربي في تصحيح الصورة الذهنية عن العرب والقضايا العربية والتأثير في الرأي العام الدولي.

محددات الإستراتيجية الإعلامية العربية المقترحة:

ضعف الاهتمام في المعالجات الإعلامية العربية بتنمية وعي المواطن العربي في المجالات المختلفة السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية.

ضعف الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على فنون العمل الإعلامي لمواكبة التطور في وسائل وتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

مركزات الإستراتيجية الإعلامية العربية المقترحة:

القدرات العربية في المنظمات الدولية:

تعدد أشكال تمثيل الدول العربية في المنظمات الدولية وانتشار المكاتب الإعلامية الخارجية.

البنية الفضائية العربية:

تمكن من انخراط الإعلام العربي في منظومة الإعلام الدولي إذا ما أحسن استخدامها. بلغ عدد القنوات الفضائية العربية (1230) منها (133) قناة حكومية و(1097) قناة خاصة. و(758) هيئة إعلامية، منها (29) هيئة عامة، و(729) هيئة خاصة.

الاتفاق على سياسة إعلامية عربية لمواجهة الإرهاب والتطرف تقوم على:

- توحيد المصطلحات والمفردات الخاصة بالتناول الإعلامي للإرهاب.
- اعداد برامج إعلامية موجهة لتوعية المواطن العربي وحمايته من الفكر المتطرف.
- اعداد وتوجيه رسائل إعلامية لتعزيز الوحدة الوطنية والتماسك الاجتماعى العربى لمواجهة الإرهاب.

- اعداد برامج تبث باللغات المختلفة لتوضيح الصورة الصحيحة للإسلام.
- تدريب الإعلاميين وتأهيلهم للتعامل مع الأحداث الإرهابية (اعداد دليل استرشادى).
- توجيه رسائل توعية للشباب فكريا واجتماعيا وسياسيا فى اطار المواجهة المتكاملة.
- تحديث وثيقة الفضائيات العربية على غرار وثيقة الفضائيات الأوروبية AVMSD لتكون وثيقة توجيهية وليست استرشادية لمواجهة الفوضى الإعلامية ومواجهة العنف والنزعات الطائفية فى الخطاب الإعلامى.

- تفعيل ميثاق الشرف الإعلامى ومدونات السلوك المهنية العربية لتصحيح الممارسات الإعلامية السلبية.

- تدعيم الإنتاج الإعلامى العربى المشترك بمواد تعمل على تصحيح الصورة الذهنية عن العرب.

- إقامة المؤتمرات والفعاليات الإعلامية، ودعوة وسائل الإعلام الغربية للمشاركة فيها.

- تطوير ادوات الاتصال الحديثة التفاعلية على مستوى الوطن العربى والخارجى.

- الاستمرار فى توطيد تكنولوجيا الاتصال والإعلام خاصة فى المجال الرقمى.

السياسات المقترحة في المجال الإعلامي وآليات تنفيذها:

- انشاء قناة فضائية اخبارية عربية تدعم القضايا العربية وتقدم الرؤية العربية ازاء القضايا الاقليمية والدولي.

- انشاء وكالة انباء اخبارية عربية ووكالة أنباء مصورة.

- انشاء مرصد إعلامي عربي لمواجهة خطاب الكراهية في وسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي وتصحيح صورة العرب في وسائل الإعلام الدولية والرد الفوري والسريع على الاخبار والمعلومات المغلوطة ومواجهة الشائعات.

- انشاء موقع على الانترنت بلغات أجنبية لتقديم وجهة النظر العربية وتقديم صورة واقعية عن العرب.

- تشجيع الاستثمارات العربية في مجال تطوير البث والإنتاج البرامجي والفني المشترك والتبادل الإعلامي.

- إقامة مدن ومواقع للإنتاج الإعلامي العربي والخدمات التقنية التي تواكب تطورات الإعلام، على غرار مدينة الإنتاج الإعلامي المصرية، والمناطق العربية الحرة للإعلام والمعلومات. الجهود الإقليمية في مجال مواجهة الإرهاب:

إن أهم ما يشغل بال العالم أجمع بمختلف مؤسساته وتنظيماته وهيئاته وأفراده هو موضوع التصدي للإرهاب ومكافحته، هذا الإرهاب الذي اشتد ساعده في الآونة الأخيرة مما أدى إلى اعتباره ظاهرة عالمية، فهو يأخذ أشكالاً كثيرة وصوراً مختلفة، ولا يستهدف دولة أو منطقة بذاتها، بل تتجاوز عواقبه الوخيمة وآثاره المدمرة الحدود الوطنية للدول والقارات، وتتفق صوره وأشكاله كلها في هدف واحد هو تفويض الأمن وزعزعة الاستقرار والمساس بحقوق الأبرياء.

وقد تفاقمت هذه الظاهرة في عصرنا الحاضر، عصر العولمة وثورة المعلومات التي ساهمت في سرعة الحركة والاتصال وابتكار أساليب جديدة في التخطيط للعمليات الإرهابية وتنفيذها، ومن هنا أصبحت الوقاية من الإرهاب ومحارته مهمة غير يسيرة تتطلب تضافر جهود جميع الدول للقضاء على هذه الظاهرة من خلال تعاون دولي فعال تسخر له جميع

الإمكانيات اللازمة على المستويات القانونية والقضائية والأمنية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية والإعلامية وغيرها.

وتقدم الدول العربية منذ سنة 1997 من خلال "بيت العرب"، جامعة الدول العربية، نموذجاً متكاملاً في مجال التعاون الإقليمي للوقاية من الإرهاب ومكافحته، سواء من حيث الإطار القانوني لهذا التعاون المتمثل في الاستراتيجيات والاتفاقيات العربية والقوانين النموذجية، أو من حيث المؤسسات والأجهزة التي يتم من خلالها هذا التعاون، وفي مقدمتها مجلس وزراء الداخلية العرب وأجهزته المتخصصة، ومجلس وزراء العدل العرب، وفريق الخبراء العرب المعنى بمكافحة الإرهاب (نقطة الاتصال مع لجان مجلس الأمن المعنية بمكافحة الإرهاب).

هذا، وقد ظهرت جلياً، من خلال التطبيقات العملية، العديد من الصعوبات التي تعترض التعاون بين الدول أو تحد من فعاليته، ومن أهم تلك المعوقات صعوبة وتعقيد إجراءات الاتصال والتنسيق، وطول مدة تلك الإجراءات، بالإضافة للعديد من المشكلات الفنية المتعلقة بالأنظمة القانونية والسياسات الجنائية والتشريعية، مقارنة بسرعة حركة ومرونة العناصر الإرهابية، مما يوفر الثغرات التي تسمح لهم بالهروب وإخفاء وإتلاف الأدلة.

ومن هذا المنطلق، قامت جامعة الدول العربية سنة 2012 بإطلاق مبادرة إنشاء شبكة تعاون قضائي عربي في مجال مكافحة الإرهاب والجريمة المنظمة في إطار تفعيل البنود الخاصة بالتعاون القائي في الاتفاقيات العربية الصادرة تحت مظلة جامعة الدول العربية، وهو أمر يتطلب تحقيقه إقدام السلطات المختصة في الدول العربية إلى تحديد نقاط اتصال كخطوة أولى لإنشاء الشبكة، مع مراعاة الأنظمة القانونية المعمول بها في الدول العربية، وبدعم فني من مكتب الأمم المتحدة المعنى بالمخدرات والجريمة الذي يتبوأ بدور الميسر في هذا الشأن.

وحيث أن أي جهد إقليمي لن يؤتي أكله إلا بالانفتاح على المنظم الدولي، فقد تضمنت قرارات مجلس الجامعة التأكيد على مواصلة الجهود العربية لمتابعة تنفيذ إستراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب، وتعزيز التعاون القادم بين جامعة الدول العربية والمنظمات الدولية والإقليمية دون الإقليمية في مجال مكافحة الإرهاب، وخاصة مع مكتب الأمم المتحدة المعنى بالمخدرات والجريمة (شعبة مكافحة الإرهاب) ومع فرقة العمل الأممية المعنية بالتنفيذ في مجال مكافحة الإرهاب، ومع لجان مكافحة الإرهاب المشكلة

موجب قرارات مجلس الأمن، ومع المنسق الأوروبي لمكافحة الإرهاب، مع دعوة الجهات المعنية في الدول العربية إلى الاستفادة من مركز الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب المنشأ في مقر الأمم المتحدة في نيويورك بمبادرة من خادم الحرمين الشريفين، والترحيب بافتتاح مركز الملك عبد الله بن عبد العزيز العالمي للحوار بين أتباع الأديان والثقافات في العاصمة النمساوية فيينا كخطوة لإشاعة القيم الإنسانية وتحقيق الأمن والسلام العالميين ووضع آلية عالمية لنشر السلام الدائم والتماسك الاجتماعي، والترحيب بافتتاح المركز الدولي للتميز لمكافحة التطرف العنيف بمدينة أبو ظبي.

وقد اعتمد مجلس وزراء الداخلية العرب خلال دورته (14) عام 1997 "الإستراتيجية العربية لمكافحة الإرهاب" كلبنة جديدة قوية في بناء العمل الأمني العربي المشترك بهدف مكافحة الإرهاب وإزالة أسبابه، وتدعيم الحفاظ على أمن واستقرار الوطن العربي، والحفاظ على أسس الشرعية وسيادة القانون، وعلى أمن الفرد والمؤسسات والمرافق العامة، دون إغفال إيضاح الصورة الحقيقية للعروبة والإسلام، وتعزيز احترام حقوق الإنسان، وتوثيق التعاون العربي البيئي والتعاون مع المنظمات الدولية من أجل مكافحة الإرهاب.

وتتحلى مجالات ومقومات الإستراتيجية العربية لمكافحة الإرهاب، التي يعمل بها على سبيل الاسترشاد، في سن سياسات وطنية (تشمل الوقاية وتحديث التشريعات وتعزيز البحث العلمي لتوظيف التقنيات الحديثة في العمل الأمني)، وتفعيل التعاون البيئي العربي (تبادل المعلومات، تبادل الخبراء، تشجيع عقد اتفاقيات ثنائية) وتعزيز التعاون العربي - الدولي (المشاركة في المؤتمرات الدولية، المساهمة في وضع مدونة دولية لقواعد سلوك الدول لمكافحة الإرهاب).

ويعتمد تنفيذ الإستراتيجية على خطط مرحلية مدتها ثلاث سنوات (أقرت الأولى عام 1998) يساهم فيها كل من الأمانة العامة لمجلس وزراء الداخلية العرب (ال جهاز الإداري والفنى للمجلس) وجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية (ال جهاز العلمى والأكاديمى للمجلس)، وتتضمن دعوة كل دولة عربية إلى اعتماد الآليات التالية:

- تشكيل لجنة وطنية لمكافحة الإرهاب مكونة من ممثلى الأجهزة المختصة، تتولى التوجيه والإشراف والتنسيق بين مختلف الأجهزة التي تشارك في أنشطة مكافحة الإرهاب.
- إنشاء وحدة متخصصة لجمع المعلومات عن الأعمال الإرهابية، وتحليلها وتبادلها مع الأجهزة الأمنية المعنية الأخرى.

- إنشاء وحدة خاصة لمكافحة الإرهاب ذات كفاءة عالية، وتجهيز مناسب للتعامل مع الأعمال الإرهابية.

هذا، ويتم حالياً تنفيذ الإستراتيجية العربية لمكافحة الإرهاب وفق خطة مرحلية سادسة (2013-2015) أقرها مجلس وزراء الداخلية العرب، وتهدف إلى الاستمرار في متابعة تنفيذ بنود الإستراتيجية لتحقيق مواجهة فعالة للإرهاب بكافة أشكاله وصوره وتجفيف منابع تمويله، مع اتخاذ كل ما يلزم لمنع تسرب تصنيع الأسلحة الكيميائية والبيولوجية إلى الإرهابيين، وحث الدول العربية على أن تكون مستعدة بشكل كامل لمواجهة أى تهديدات تمثلها الجماعات الإرهابية وتستخدم فيها الأسلحة البيولوجية والكيميائية.

كما تولى الخطة المرحلية السادسة أهمية كبرى لشبكة الإنترنت، حيث أن المكتب العربي للإعلام الأمنى (مقره القاهرة) يقوم بمتابعة المواقع الإلكترونية التي تحت على نشر الأفكار المتطرفة، أو التي تعمل على تجنيد إرهابيين جدد، بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية التي تحتوى على إرشادات حول صنع المتفجرات والأسلحة. ويقوم المكتب بموافاة الدول العربية بأسماء هذه المواقع لمراقبتها ورصدها والعمل على إغلاقها.

وفيما يتعلق بمواقع التواصل الاجتماعى، فتقابلها جهود مكثفة لمنع استغلالها من قبل الإرهابيين والمتطرفين، حيث حثت الخطة المرحلية السادسة الدول على وضع ضوابط وشروط لاستعمال تلك المواقع ضمن تدابير وقائية تعزز سياسة تجفيف منابع الإرهاب.

هذا، وترسيخاً لأحد أهم أهداف "الإستراتيجية العربية لمكافحة الإرهاب" في مجال التعاون العربى، اعتمد مجلسا وزراء العدل والداخلية العرب في اجتماعهما المشترك عام 1998 "الإتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب".

يتضمن الأمن الفكرى كمفهوم معايير مختلفة، ومنها الأمن الفكرى السياسى والأمن الفكرى الاجتماعى والأمن الفكرى الاقتصادى، وكلها عمليات دقيقة تحدث خلال عمليات التفاعل المتوقعة بين الثقافة والمجتمع.

ووعياً منه بأن الأمن الفكرى بات اليوم مجالاً لا غنى عنه في العمل الرامى إلى مواجهة الإرهاب، إذ أن المواجهة الفكرية للإرهاب هى الوحيدة التي من شأنها تجفيف منابعه وتصحيح الأفكار المغلوطة وإعادة المغرر بهم إلى جادة الصواب، أصدر مجلس وزراء الداخلية العرب قراراً برقم 613، د28/2011 بشأن "مشروع الإستراتيجية العربية للأمن الفكرى" ينص على "الطلب إلى الأمانة العامة تشكيل لجنة مفتوحة العضوية من الدول

الأعضاء لدراسة مشروع الإستراتيجية العربية للأمن الفكرى، وعرض الموضوع على دورة مقبلة للمجلس".

وقد تضمنت توصيات الاجتماع الحادى عشر لفريق الخبراء العرب المعنى بمكافحة الإرهاب (القاهرة 5- 2011/9/6)، التي اعتمدها مجلس الجامعة على المستوى الوزارى بالقرار رقم 7394 بتاريخ 2011/9/13، "إشراك رئيس فريق الخبراء العرب والأمانة الفنية للفريق كطرف أساسى فى اجتماعات اللجنة مفتوحة العضوية المنشأة بموجب قرار مجلس وزراء الداخلية العرب رقم 613، د2011/28 بشأن مشروع الإستراتيجية العربية للأمن الفكرى، وعرض الموضوع على الاجتماع المقبل للفريق".

ومن جهته أكد مجلس الجامعة على المستوى الوزارى بالقرار رقم 7468 د.ع (137) - 2012/3/10 على "دعم جهود مجلس وزراء الداخلية العرب بشأن إعداد مشروع الإستراتيجية العربية للأمن الفكرى ودعوة الدول العربية إلى عرض مرئياتها على اللجنة مفتوحة العضوية المشكلة فى هذا الشأن".

وقد انعقد "اجتماع اللجنة المعنية بدراسة مشروع الإستراتيجية العربية للأمن الفكرى" فى مقر مجلس وزراء الداخلية بتونس خلال يومى 4- 2012/7/5 الذى اعتمده مجلس وزراء الداخلية العرب فى دورته (30) المنعقدة بالمملكة العربية السعودية فى مارس 2013.

وتتجلى أهم مضامين الإستراتيجية فيما يلى:

- إنشاء إدارات أو وحدات متخصصة فى كل دولة تمثل المرجعية العلمية والإدارية تتولى وضع الاستراتيجيات والتشريعات الوطنية، ورسم خطط وبرامج الأمن الفكرى، بالتنسيق مع المؤسسات الحكومية والأهلية، وبناء قواعد البيانات والمعلومات، ووضع المعايير، والإشراف على تنفيذ الأنشطة والفعاليات ذات الصلة، وتقويمها، حسب إمكانيات الدول وتقديراتها.
- تعزيز التعاون العربى - العربى والتعاون العربى - الدولى فى مجال الأمن الفكرى.
- تشجيع البحث العلمى لتشخيص الواقع واستكشاف الأساليب الحديثة والمستجدات العلمية التي تسهم فى تعزيز الأمن الفكرى.

- وضع خطط مرحلية لتنفيذ الإستراتيجية تتضمن مجموعة من البرامج تقوم بتنفيذها الأمانة العامة لمجلس وزراء الداخلية العرب وجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- إنشاء "مكتب عربي للأمن الفكرى بالرياض" تابع للأمانة العامة لمجلس وزراء الداخلية العرب والذي يعتبر الأول من نوعه على الصعيد الدولى. وقد اعتمد مجلس وزراء الداخلية العرب إنشاء هذا المكتب فى دورته (31) المنعقدة بالمملكة المغربية فى مارس 2014.

توجت جهود جامعة الدول العربية فى مجال مكافحة الإرهاب على الصعيد العربى بإبرام الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب فى اجتماع مشترك لمجلسى وزراء العدل والداخلية العرب بالقاهرة 1998/4/22. ودخلت الاتفاقية حيز النفاذ بتاريخ 1999/5/7، وصادقت عليها لحد الآن 18 دولة عربية.

وقد لقيت الاتفاقية اهتماماً وترحيباً كبيرين فى كافة المحافل الدولية، واعتبرت نموذجاً يحتذى به فى التعاون الإقليمى فى مجال مكافحة الإرهاب، خاصة وأنها كانت سابقة فى تعريف الإرهاب الذى لا يزال يشكل نقطة خلاف فى المنتظم الدولى.

وتعتبر الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب الأولى من نوعها كإطار قانونى إقليمى شامل لتعزيز التعاون القضائى والأمنى بين الدول العربية، كما أنها أول اتفاقية إقليمية تعالج مسألة تعريف الإرهاب بشكل دقيق وواضح، وتؤكد على ضرورة التمييز بين الإرهاب والحق المشروع للشعب وفى مقاومة الاحتلال والعدوان دون المساس بالوحدة الترابية للدولة.

وقد قامت لجنة وزارية مشتركة بتكليف من مجلسى وزراء العدل والداخلية العرب بوضع آلية لتنفيذ الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب تتضمن الإجراءات والنماذج التنفيذية للاتفاقية، وعددها 52 نموذجاً فى مجالى التعاون الأمنى والقضائى، وكلف المكتب العربى للشرطة الجنائية بمتابعة تنفيذ الدول العربية للاتفاقية وإعداد تقرير سنوى بهذا الشأن يعرض على المجلسين فى الدورة العادية لكل منهما. وقد تم تكليف المكتب أيضاً بمتابعة الإجراءات والنماذج التنفيذية مع الدول الأعضاء وتقييمها بعد مضي خمس سنوات على دخولها حيز العمل.

وفى إطار تفعيل أحكام الاتفاقية، قرر مجلس الجامعة على مستوى القمة فى قراره رقم 231 بتاريخ 2002/3/28 النظر فى إمكانية "إدراج أفعال التحريض، والإشادة بالأعمال الإرهابية، وطبع ونشر وتوزيع المنشورات ذات الصلة بالإرهاب، وجمع الأموال تحت ستار

جمعيات خيرية لصالح الإرهاب، واكتساب واستعمال ممتلكات لأغراض إرهابية" من الجرائم المنصوص عليها في الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب.

وتنفيذاً لهذا القرار، تم تشكيل لجنة فنية مشتركة من مجلسي وزراء العدل والداخلية العرب قامت بصياغة مشروع تعديل للاتفاقية وفق ما تضمنه قرار القمة، وتم اعتماد مشروع التعديل بقرار مجلس وزراء العدل العربي رقم 492 - د.ع - 19 بتاريخ 2003/10/8، وقرار مجلس وزراء الداخلية العرب رقم 418 - د.ع - 21 بتاريخ 2004/1/5، ودعت الأمانة العامة للجامعة العربية الدول الأعضاء إلى اتخاذ الإجراءات الدستورية للمصادقة على هذا التعديل.

وعلى المستوى الدولي، فقد تم إيداع الاتفاقية لدى منظمة الأمم المتحدة وإدراجها في وثائق الجمعية العامة رقم A/54/301 و A/55/179 و A/56/160 الصادرة بتاريخ 1999/9/23 - 2000/7/27 - 2001/7/3 كأحد الصكوك القانونية الدولية المتصلة بمنع الإرهاب الدولي وقمعه، كما أودعت قائمة الدول المصدقة على الاتفاقية لدى الأمم المتحدة، وتم تعميمها كوثيقة من وثائق الجمعية العامة في إطار البند 151 من جدول الأعمال المعنون "التدابير الرامية إلى القضاء على الإرهاب الدولي".

وهنا وجب التأكيد على أن الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب ليست بديلاً لاتفاقيات الدولية في هذا المجال، وإنما هي اتفاقية شاملة إقليمية هدفها تعزيز التعاون بين الدول العربية من أجل مكافحة الإرهاب ضمن الجهود الدولية بهذا الشأن. فهي تسهل وتهيئ المناخ القانوني، وتشجع الدول للتصديق أو الانضمام للاتفاقيات الدولية (ويظهر هذا من مصادقة الدول العربية على الاتفاقية العربية وعلى الصكوك الدولية في آن واحد) والتزام الاتفاقية العربية بميثاق الأمم المتحدة وجميع العهود والمواثيق الدولية. هذا، وتجدر الإشارة إلى أن قرار مجلس الجامعة على المستوى الوزاري رقم 7816 بتاريخ 2014/9/7 دعا الدول العربية المصدقة على الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب إلى تطبيق بنودها دون إبطاء.

وافق مجلسي وزراء العدل والداخلية العرب في اجتماعهما المشترك المنعقد بمقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية بتاريخ 2010/12/21 على نص الاتفاقية العربية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وقد دخلت هذه الاتفاقية حيز النفاذ بتاريخ 2013/10/5 وصدقت عليها إلى تاريخه ثمانية دول عربية.

وتأتى هذه الاتفاقية كرد على تمويه حقيقة الأموال والعائدات المتحصلة من الجريمة إما بإخفائها، أو طمس مصادرها أو إسدال الستار على مكانها أو أصحاب الحق فيها أو المستفيدين منها لمنع الكشف عنها والحيولة دون ملاحقتها أو ضبطها، فضلاً عن إتاحة الفرصة لإعادة استخدامها في تعزيز الأنشطة الإجرامية، وهو ما يؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة بؤر الإجرام وذيوع الفساد على نطاق واسع بما يهدد المجتمعات وأجهزة العدالة الجنائية والمؤسسات السياسية بأوخم العواقب والإضرار.

من هذا المنطلق، كان من الطبيعي أن تزداد قناعة المقيمين على أجهزة صنع القرار بجامعة الدول العربية بمسيس الحاجة إلى مواجهة هذه الظاهرة التي تعرف في الإصطلاح الحديث "بغسل الأموال"، الأمر الذي حدا بالدول إلى وضع تشريعات حاسمة لمكافحة غسل الأموال حداً بمجلسي وزراء العدل والداخلية العرب إلى اعتماد الاتفاقية العربية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لتطويق هذه الظاهرة والحد من آثارها.

وعرفت الاتفاقية، المكون من (41) مادة موزعة على ستة أبواب، "غسل الأموال" بأنه ارتكاب أى فعل أو الشروع فيه بقصد إخفاء أو تمويه أصول حقيقة أموال مكتسبة خلافاً لما تنص عليه القوانين والنظم الداخلية لكل دولة طرف وجعلها تبدو مشروعة، كما عرفت تمويل الإرهاب بأنه جمع أو تقديم الأموال أو نقل الأموال بوسيلة مباشرة أو غير مباشرة لاستخدامها كلياً أو جزئياً لتمويل الإرهاب، وفقاً لتعريف الإرهاب الوارد بالاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب مع العلم بذلك.

وتتقضى الاتفاقية بفرض حظر مؤقت على التصرف في الأموال أو مصادرتها بمعنى التجريد الدائم من الأموال والممتلكات بناء على حكم من سلطة قضائية أو مختصة، وعرفت الأموال بأنها كل ذى قيمة مالية من عقار أو منقول مادي أو معنوي، وجميع الحقوق المتعلقة بأى منها، بما فيها العملات الوطنية والأجنبية والأوراق المالية والتجارية.

كما تقضى الاتفاقية أن تضع كل دولة طرف نظاماً داخلياً شاملاً للرقابة والإشراف على المصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية، بما في ذلك الأشخاص الطبيعية أو الاعتبارية التي تقدم خدمات نظامية أو غير نظامية في مجال تحويل الأموال أو كل ما له قيمة، من أجل كشف ومكافحة جميع أشكال غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وتنص الاتفاقية على كفالة قدرة السلطات الإدارية والرقابية المعنية بإنفاذ القانون وسائر السلطات المختصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على التعاون وتبادل

المعلومات على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي، وأن تقوم بإنشاء وحدات للتحريات المالية تعمل كمركز وطني في كل دولة لجمع المعلومات المتعلقة بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وتتخذ الدول الأطراف تدابير مناسبة لكشف ورصد حركة النقود والأدوات المالية القابلة للتداول ذات الصلة عبر حدودها، ودون إعاقة حركة رأس المال المشروع بأية صور من الصور.

كما تقضي الاتفاقية بالتحقق من هوية العملاء وعدم جواز فتح حسابات أو ربط ودائع أو قبول أموال أو ودائع مجهولة أو بأسماء صورية أو وهمية، وتتخذ كل دولة طرف ما يلزم من تدابير تشريعية لتجريم اكتساب الأموال أو استبدالها أو تحويلها أو استثمارها إذا كانت متحصلة من إحدى الجرائم المنصوص عليها في تشريع الدولة الطرف كجريمة أصلية، وذلك بقصد إخفاء أو تمويه طبيعتها، وكذلك تجريم تقديم الأموال تحت أي مسمى مع العمل بأبيلولتها لتمويل الإرهاب.

ينشأ القانون النموذج كنمط مقترح على المشرعين في الحكومات الوطنية للنظر في إعماله كجزء من تشريعاتهم الداخلية. فهو نمط لقانون المراد منه أن تشترعه الحكومات كتشريع داخلي، يكون من الناحية الفعلية مثل أي مشروع قانون آخر يقره البرلمان. ومن ثم، لا توجد به قوائم "موقَّعين" كالتى نجدها في حالة المعاهدات.

وقد تم إقرار القانون العربي النموذجي لمكافحة الإرهاب سنة 2002 من قبل مجلس وزراء الداخلية العرب كخطوة دعم جهود الدول العربية في سن قوانينها الوطنية وبناء قدراتها في هذا المجال، وكترسخ لأحد الأهداف المسطرة من قبل الإستراتيجية العربية لمكافحة الإرهاب لعام 1997.

ويعتبر هذا القانون بمثابة مرجع لتنفيذ الالتزامات المنبثقة عن معايير حددتها الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب، ومن شأنه تعزيز القدرة التشريعية للدول العربية في مكافحة هذه الآفة المخرصة.

ولعل ما يميز القانون العربي النموذجي لمكافحة الإرهاب أنه قابل للتوسيع وشامل يضم كل الإجراءات القانونية للوقاية من الأعمال الإرهابية ومكافحتها. وهو يتضمن (25) مادة موزعة على ثلاثة فصول.

الفصل الأول: فهو يعنى بالتعريفات، ويتكون من مادتين تعرفان الإرهاب والجريمة الإرهابية، مع تعداد عدد من الجرائم التي لا تعد سياسية ولو كانت بدافع سياسى، من قبيل

التعدي على المملوك ورؤساء الدول، أو التعدي على الأشخاص المتمتعين بحماية دولية، أو القتل العمد والسرقه المصحوبة بإكراه ضد الأفراد أو السلطات أو وسائل النقل والمواصلات.

الفصل الثاني: المادة 3 إلى المادة 20، فهو يعنى بالعقوبات، وهى تتراوح بين الإعدام والسجن المؤبد والسجد المحدد على حسب الحالات التي يعدها القانون، علماً أن المادة (20) تنص على ما يلي: "يعفى من العقوبات المقررة للجرائم الإرهابية المنصوص عليها في هذا القانون كل من بادر من الجناة بإبلاغ السلطات الإدارية أو القضائية قبل البدء في تنفيذ الجريمة. ويجوز للمحكمة الإغفاء من العقوبة إذا حصل الإبلاغ بعد إتمام الجريمة وقبل البدء في التحقيق ومكان الجاني السلطات من القبض على مرتكبى الجريمة الآخرين، أو على مرتكبى جريمة أخرى مماثلة لها في النوع والخطورة".

الفصل الثالث والأخير: المادة 21 إلى المادة 25 فيحمل عنوان "أحكام مختلفة" مرتبطة بالأساس بالحماية الأمنية اللازمة للمخبر أو الشاهد أو الخبير في الجرائم الإرهابية، وبالمساعدات اللازم ضمانها تشريعياً لضحايا الإرهاب. ويدعو هذا الفصل إلى إصدار تشريعات خاصة بتوفير الحماية للعاملين في ميدان العدالة الجنائية.

وبعد سنة 2002، تعزز الإطار التشريعى العربى، تحت مظلة جامعة الدول العربية، بقوانين استرشادية / نموذجية أخرى ذات صلة بالإرهاب، لى فى مجالات أكثر تخصصاً وهى:

- قانون الإمارات العربى الاسترشادى لمكافحة جرائم تقنية المعلومات وما فى حكمها

اعتمده مجلس وزراء العدل العرب سنة 2003 ومجلس وزراء الداخلية العرب سنة 2004؛

- القانون العربى الاسترشادى للتعاون القضائى الدولى فى المسائل الجنائية (اعتمده مجلس

وزراء العدل العرب بتاريخ 2006/11/29.

- القانون العربى الاسترشادى لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب اعتمد بقرار مجلس

وزراء العدل العرب رقم 1000/29 بتاريخ 2013/11/26 صنعاء - اليمنوجاء كخطوة إضافية

للإطار التشريعى الذى استهلته الاتفاقية العربية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فى هذا الشأن.

فى إطار الجهود المبذولة للحد من ظاهرة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتماشياً مع المواثيق والمعايير الدولية، تم إعداد القانون العربى الاسترشادى لمكافحة غسل الأموال

وتمويل الإرهاب الذي اعتمد بقرار مجلس وزراء العدل العرب رقم 29د/1000 بتاريخ 26/11/2013 في صنعاء باليمن.

ويأتى اعتماد هذا القانون، الذي يضم بين دفتيه سبعة وعشرين مادة، على ضوء ما ورد في المنهجية المستحدثة بالمعايير الدولية في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، حيث جاء متفقاً مع التوصيات الصادرة عن لجنة العمل المالي الدولي (FATF) والمذكرات التفسيرية لها، ومع ما تضمنته الاتفاقية العربية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وحرى بنا أن نتوقف قليلاً عند تعريف (المادة 2) لأهم مصطلحات القانون وهو مصطلح "غسل الأموال"، حيث أثر المشرع أن يستخدم تعبير غسل الأموال بدلاً من غسيل الأموال باعتبار أن الغسل لغة هو إزالة الأوساخ عن شئ في حين أن الغسيل هو كناية عن الشئ المغسول نفسه، وبذلك يكون الغسل أدق في الإفصاح عن المعنى المراد.

وقد جاء تعريف غسل الأموال ككل سلوك ينطوي على تحويل المتحصلات أو نقلها مع العمل بأنها عائدات جرائم بغير إخفاء أو تمويه المصدر غير المشروع أو مساعدة أى من الجناة في الجريمة الأصلية على الإفلات من العقوبة، وإخفاء أو تمويه الطبيعة الحقيقية للمتحصلات أو مصدرها أو مكانها أو كيفية التصرف فيها أو حركتها أو ملكيتها أو الحقوق المتعلقة بها مع العلم أن هذه المتحصلات عائدات جرائم أصلية، واكتساب المتحصلات أو حيازتها أو استخدامها مع العلم وقت تلقيها بأنها عائدات جرائم آلية متى كان الجاني غير مرتكب الجريمة الأصلية وهى الجريمة مصدر الأموال محل الغسل.

ويلاحظ بخصوص هذا التعريف أن المشرع قد اتجه إلى التوسع في مجال نشاط غسل الأموال فنص على صور متعددة للسلوك الإجرامى حرصاً على تغطية كافة جوانب السلوك الإجرامى.

ونظراً لأهمية التعاون الدولى بصفة عامة في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، عيّنت المواد (22)، (23) و(24) من القانون على إيلاء أهمية خاصة للتعاون القضائى الدولى، فأتاح للجهات القضائية تبادل يد العون بخصوص المساعدات والإنابات القضائية وفى تسليم المتهمين والمحكوم عليهم والأشياء فى ضوء أحكام الاتفاقية الثنائية أو متعددة الأطراف، ووفقاً لمبدأ المعاملة بالمثل.

ورغبة فى تحقيق المزيد من التعاون الدولى، فقد أجازت المادة (25) من القانون للجهات القضائية أن تأمر بتنفيذ الأحكام الجنائية النهائية الصادرة من الجهات القضائية فى الدول الأخرى بمصادرة الأموال فى جرائم غسل الأموال وجرائم تمويل

الإرهاب، وذلك في إطار القواعد والإجراءات المنصوص عليها في الاتفاقيات الثنائية أو متعددة الأطراف والتي تكون الدولة المطلوب فيها الإجراء طرفاً فيها. واستهدافاً لذات الغرض، أجازت المادة كذلك إبرام اتفاقيات ثنائية أو متعدد الأطراف تنظم التصرف في حسيطة الأموال المحكوم نهائياً بمصادرتها في تلك الجرائم، وقواعد توزيع هذه الحسيطة بين الدول الأطراف. وبالنظر إلى أن تنفيذ أحكام القانون يستلزم كثيراً من الإجراءات التفصيلية التي يضيق عنها القانون، فقد نصت المادة (26) على أن تصدر السلطة المختصة في كل دولة اللائحة والقرارات التنفيذية للمشروع المرفق خلال المادة التي تقرها.

أكد مجلس جامعة الدول العربية على مستوى القمة وعلى المستوى الوزاري، على غرار المجالس الوزارية المتخصصة (العدل، الداخلية) في العديد من القرارات على إدانة الإرهاب بجميع أشكاله ومظاهره وأياً كان مصدره، بصفته عملاً إجرامياً مهماً كانت دوافعه ومبرراته. ودعا المجلس في دوراته المتعاقبة إلى العمل على مكافحة الإرهاب واقتلاع جذوره وتجفيف منابعه الفكرية والمادية، مع التفريق بينه وبين المقاومة المشروعة ضد الاحتلال، ورفض الخلط بينه وبين الدين الإسلامي الحنيف الذي يدعو إلى إعلاء قيم التسامح ونبذ التطرف، مع الأخذ في الاعتبار أن قتل الأبرياء تجرمه كافة الشرائع السماوية والمواثيق الدولية.

كما أكد مجلس الجامعة على غرار المجالس الوزارية المتخصصة المعنية على رفض كل أشكال الابتزاز من قبل الجماعات الإرهابية بالتهديد أو قتل الرهائن أو طلب فدية لتمويل جرائمها، وعلى إدانة الاعتداءات الإرهابية والاعتداءات السياسية التي تعرضت لها دول عربية، مع الرفض القاطع لأي محاولة للنيل من أي دولة عربية والعمل على كشف محاولات الترويع التي تمارسها الجماعات المضللة والخارجة عن القانون.

ووعياً من المجلس بدور الإعلام في مجابهة هذه الآفة المقيتة، فقد تضمنت قرارات القمم العربية التأكيد على تعزيز دور الإعلام السمعي والبصري والرقمي في مكافحة الإرهاب، ومنع الإعلام الذي يشيع روح الكراهية والتفرقة والطائفية والتكفير ويشجع على الغلو والتطرف المؤدى إلى الإرهاب.

هذا، ويشكل تبادل الخبرات والمعلومات والدعم الفني اللازم في كافة المجالات المرتبطة بمكافحة الإرهاب لبنة أساسية في جهود جامعة الدول العربية في هذا المجال، حيث تم تنظيم عدد من ورش العمل والدورات التدريبية العربية خاصة في مجالات مراقبة حركة

البضائع والأشخاص وتأمينها من الهجمات الإرهابية، ومكافحة حيازة الإرهابيين لأسلحة الدمار الشامل أو مكوناتها، ومكافحة استخدام الإنترنت لأغراض إرهابية.

وعلى مستوى الانفتاح على المنتظم الدولي، فقد تضمنت قرارات مجلس الجامعة التأكيد على مواصلة الجهود العربية لمتابعة تنفيذ إستراتيجية الأمم المتحدة العالمية لمكافحة الإرهاب، وتعزيز التعاون القائم بين جامعة الدول العربية والمنظمات الدولية والإقليمية ودون الإقليمية في مجال مكافحة الإرهاب، وخاصة مع مكتب الأمم المتحدة المعنى بالمخدرات والجريمة (شعبة مكافحة الإرهاب) ومع فرقة العمل الأمنية المعنية بالتنفيذ في مجال مكافحة الإرهاب، ومع لجان مكافحة الإرهاب المشكلة بموجب قرارات مجلس الأمن، ومع المنسق الأوروبي لمكافحة الإرهاب، مع دعوة الجهات المعنية في الدول العربية إلى الاستفادة من مركز الأمم المتحدة لمكافحة الإرهاب المنشأ في مقر الأمم المتحدة في نيويورك بمبادرة من خادم الحرمين الشريفين، والترحيب بافتتاح مركز الملك عبد الله بن عبد العزيز العالمي للحوار بين أتباع الأديان والثقافات في العاصمة النمساوية فيينا كخطوة لإشاعة القيم الإنسانية وتحقيق الأمن والسلام العالميين ووضع آلية عالمية لنشر السلام الدائم والتماسك الاجتماعي، والترحيب بافتتاح المركز الدولي للتمييز لمكافحة التطرف العنيف بمدينة أبو ظبي. ومن منطلق أن العدالة والأمن صنوان لا يفترقان، فإن العمل سائر على قدم وساق لإنشاء شبكة تعاون قضائي عربي في مجال مكافحة الإرهاب والجريمة المنظمة في إطار تفعيل البنود الخاصة بالتعاون القضائي في الاتفاقيات العربية الصادرة في إطار جامعة الدول العربية، وهو أمر يتطلب تحقيقه إقدام السلطات المختصة في الدول العربية إلى تحديد نقاط اتصال كخطوة أولى لإنشاء الشبكة، مع مراعاة الأنظمة القانونية المعمول بها في الدول العربية.

شكل الأمين العام لجامعة الدول العربية عقب أحداث 11 سبتمبر 2001 في إطار الأمانة العامة فريقاً من كبار المسؤولين والخبراء في الأجهزة المعنية بمكافحة الإرهاب في الدول العربية لدراسة قرار مجلس الأمن رقم 1373 (2001) ومتابعة تنفيذه وبحث الصعوبات التي تعترض الدول العربية في ذلك.

وتم اعتماد الفريق من قبل مجلس الجامعة على المستوى الوزاري بالقرار رقم 6504 بتاريخ 2005/3/3 كآلية عربية لمكافحة الإرهاب تحت اسم "فريق الخبراء العرب المعنى بمكافحة الإرهاب".

وصادق مجلس الجامعة على المستوى الوزاري في دورته (132) بالقرار رقم 7101 بتاريخ 2009/9/9 على النظام الداخلي لفريق القراء العرب المعنى بمكافحة الإرهاب والذي تضمن نشأة الفريق كجهاز دائم مختص بمسائل مكافحة الإرهاب في نطاق جامعة الدول العربية تحت إشراف مجلس الجامعة على المستوى الوزاري. ويعقد فريق الخبراء العرب المعنى بمكافحة الإرهاب اجتماعين سنوياً قبيل كل دورة عادية لمجلس الجامعة.

وتتجلى أهداف فريق الخبراء العرب المعنى بمكافحة الإرهاب في ما يلي:

- وضع أسس التعاون وسبل تفعيله بين الدول العربية في مجال مكافحة الإرهاب.
- تنسيق الجهود والبرامج والأنشطة التي تقوم بها المجالس الوزارية والمنظمات العربية المتخصصة المعنية بمكافحة الإرهاب، وخاصة مجالس وزراء العدل والداخلية والإعلام والشئون الاجتماعية العرب.
- متابعة الإجراءات والتدابير المتعلقة بتصديق الدول الأعضاء على الاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب وعلى الصكوك الدولية الخاصة بالإرهاب، وتنفيذها وملاءمة تشريعاتها الوطنية مع أحكامها.
- متابعة تنفيذ القرارات والاستراتيجيات العربية والدولية المتعلقة بمكافحة الإرهاب.
- تنسيق المواقف العربية تجاه قضايا مكافحة الإرهاب إقليمياً ودولياً بغرض إعداد تصور لموقف موحد بشأنها في المحافل الدولية.
- دراسة الاتفاقيات العربية ذات الصلة وغيرها من المجالات المتصلة بمكافحة الإرهاب في إطار جامعة الدول العربية واقتراح التوصيات المناسبة لتفعيلها.
- التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية وهيئاتها ولجانها المختصة بالشؤون المتعلقة بمكافحة الإرهاب.
- اقتراح عقد دورات تدريبية وندوات وورش عمل متخصصة بمشاركة خبراء من الأمم المتحدة والمنظمات الإقليمية المعنية.
- إعداد خطط وبرامج للمساعدة والدعم الفني للدول العربية من الجهات العربية والدولية في مجال دعم القدرات والتدريب للعاملين في مجال مكافحة الإرهاب.
- تعزيز آليات وتدابير لمساعدة ضحايا الإرهاب.

هذا، ويتولى مهام الأمانة الفنية لفريق الخبراء العرب المعنى بمكافحة الإرهاب قسم شؤون مكافحة الإرهاب تحت إشراف قطاع الشؤون القانونية بالأمانة العامة لجامعة الدول العربية.

أصدر مجلس جامعة الدول العربية على مستوى القمة القرار رقم 558 بتاريخ 2012/3/29 بشأن "الإرهاب الدولي وسبل مكافحته"، تضمن في فقرته الثامنة "التأكيد على أهمية إنشاء شبكة للتعاون القضائي العربي في مجال مكافحة الإرهاب والجريمة المنظمة، ومواصلة تفعيل البنود الخاصة بالتعاون القضائي في الاتفاقيات العربية الصادرة في إطار جامعة الدول العربية، وحث الدول العربية التي لم تصادق على هذه الاتفاقيات على القيام بذلك".

ومن المقرر أن يبدأ إنشاء وتفعيل "شبكة التعاون القضائي العربي في مجال مكافحة الإرهاب والجريمة المنظمة" بقيام الدول الأعضاء مباشرة، وعقب تعبيرها عن موافقتها على إنشاء الشبكة والانضمام إليها بتعيين نقاط اتصال، مما يوفر قدراً أكبر من التيسير وتبسيط الإجراءات، والذي يعد الهدف الرئيسي لإنشاء الشبكة.

ويتم إبلاغ جميع الجهات الوطنية الفاعلة في مجال العدالة الجنائية ومكافحة الإرهاب ومسؤوليها بدور واختصاص وكيفية عمل الشبكة.

ويمكن أن يتم تعيين نقاط الاتصال بموجب قرارات وزارية تصدر عن وزراء العدل بكل دولة، مع تعيين نواب لهم يكلفون بالحلول مكانهم في تنفيذ مهامهم في حالة وجود مانع يمنع قيامهم بها. ويكون ممثلو نقاط الاتصال وبدلاً منهم من خبراء العدالة الجنائية، على أن يسمح لهم اختصاصهم الوطني بالاتصال المرن والسريع مع مسؤولي التعاون الدولي بالدولة التابعين لها.

ويمكن تلخيص مهام الشبكة على النحو التالي:

- 1- تيسير التعاون الثنائي والإقليمي والدولي في المجال القضائي بين الدول الأطراف وفقاً لقوانينها الوطنية والاتفاقيات الثنائية والإقليمية والدولية، وتبادل الخبرات والمعلومات عن طريق وسائل الاتصال المباشر (الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني)، بما في ذلك:
أ- تبادل المعلومات حول التشريعات والاجتهادات القضائية المرتبطة بمكافحة الإرهاب والجريمة المنظمة.

ب- تبادل الخبرات الوطنية بشأن تسليم المجرمين والمساعدة القانونية المتبادلة في المسائل الجنائية.

ج- توفير المعلومات حول القوانين والإجراءات الوطنية في مجال صياغة وتقديم وتنفيذ الطلبات.

د- توفير تقييم مبدئي لطلبات التسليم والمساعدة القانونية والقضائية المتبادلة لمراجعتها عند الاقتضاء.

هـ- المتابعة المستمرة لحركة الطلبات ومدى التقدم المحرز نحو الرد عليها أو ما يعترضها من معوقات.

2- تسهيل تبادل المعلومات حول تقنيات جمع الأدلة الجنائية وفحصها والتعرف على الوسائل الجديدة المستعملة من قبل الجماعات الإرهابية والعصابات الإجرامية عندما يكون النشاط الإجرامي متداولاً بواسطة الوسائل المعلوماتية الحديثة.

كما ستم الاستفادة من موقع الشبكة القانونية العربية، المنشئ بناء على قرار مجلس وزراء العدل العرب رقم 313 بتاريخ 1998/11/30، ليكون أرضية إلكترونية لشبكة التعاون القضائي العربي في مجال مكافحة الإرهاب والجريمة المنظمة، من خلال نافذة للتواصل بين أعضاء الشبكة بواسطة رمز سري لا يلج إليها سوى نقاط الاتصال المعيّنين من قبل السلطات الوطنية بعد توفير الحماية الإلكترونية اللازمة للموقع.

ومن شأن وضع شبكة الكترونية مؤمنة توفر حماية سرية المعلومات والبيانات المتبادلة بين الدول الأطراف أن يلعب دور بنك معلومات لكل الدول الأطراف.

تشير الكثير من الدلائل أن المنظمات الإرهابية أصبحت تتورط على نحو متزايد في خطف رهائن مقابل الفدية، وكذلك في احتجاز المسؤولين الحكوميين والمدنيين، خاصة في منطقتي شمال أفريقيا والساحل الأفريقي حيث تسمح الأرباح الناتجة عن دفع الفدية للمنظمات الإرهابية والإجرامية بالنمو والتجديد أو شراء الأسلحة، مما يؤثر أيضاً على الحالة الأمنية لهذه المناطق.

وقد أول جامعة الدول العربية من خلال قرارات مجلسها على مستوى القمة وعلى المستوى الوزاري اهتماماً كبيراً لموضوع الخطف من أجل الفدية، وعبرت العديد من القرارات، وآخرها قرار مجلس وزراء الخارجية العرب رقم 7816 بتاريخ 2014/9/7،

على رفض جميع عمليات الاختطاف وحجز الرهائن سواء من المدنيين أو غيرهم، وعلى منع الإرهابيين من الاستفادة بشكل مباشر أو غير مباشر من مدفوعات الفدية، وحتى من التنازلات السياسية مقابل إطلاق سراح الرهائن.

ويجرى حالياً، تنفيذاً لقرار مجلس وزراء العدل العرب رقم 965 بتاريخ 2013/11/26 المتضمن رفض كل أشكال الابتزاز من قبل الجماعات الإرهابية بالتهديد أو قتل الرهائن أو طلب فدية لتمويل جرائمها الإرهابية، تشكيل لجنة مشتركة من خبراء مجلسي وزراء العدل والداخلية العرب لبحث مسألة تجريم دفع الفدية ورفع نتائج أعمالها إلى المجلس في دورته القادمة، وستعقد اللجنة اجتماعها يومي 2014/11/6-5.

وإدراكاً من جامعة الدول العربية للأهمية المتزايدة التي يكتسبها تعزيز التعاون والتواصل وتيسير سبل تبادل المعلومات والتجارب والخبرات بين الأجهزة المعنية بالمنظمات الدولية والإقليمية، فقد تمت دعوة مكتب الأمم المتحدة المعنى بالمخدرات والجريمة ومنظمة الأمن والتعاون في أوروبا وبقية الشركاء لتقديم الخبرة الفنية للدول العربية خاصة من خلال ما يلي:

- تنظيم ورش عمل متخصصة ودورات تدريبية.
 - توفير خبراء متخصصين لإتاحة القيام ببناء القدرات المستدامة للأجهزة الرئيسية على نحو أكثر فعالية.
 - دعم جهود جامعة الدول العربية وتعزيز نظم العدالة الجنائية لتطوير تشريعات الدول العربية.
 - تأهيل القائمين على عمليات التفاوض في عمليات الخطف من أجل الفدية.
- هذا، وفي يناير / كانون الثاني 2014، اعتمد مجلس الأمن قراره رقم 2133 (2014) داعياً الدول إلى منع الإرهابيين من الاستفادة بشكل مباشر أو غير مباشر من دفع الفدية أو تقديم تنازلات سياسية لهم، وكذلك ضمان الإطلاق الآمن لسراح الرهائن، بالإضافة إلى التعاون الوثيق في حالات الاختطاف واحتجاز الرهائن من قبل الإرهابيين، مؤكداً من جديد أن على جميع الدول تقديم "أكبر قدر من المساعدة" لبعضها البعض.

كما وضع المنتدى العالمى لمكافحة الإرهاب (GCTF) "قائمة الجزائر للممارسات الجيدة الخاصة بمنع وإنكار فوائد الخطف مقابل الفدية من قبل الإرهابيين" المتضمنة توصيات عملية لتعزيز فعالية التعاون والقدرة على مواجهة تهديد الاختطاف.

نحو إستراتيجية إعلامية لمواجهة الإرهاب ودعم الأمن القومى المصرى

مركزات الإستراتيجية الإعلامية لمواجهة الإرهاب:

- تفعيل دور الإعلام فى تكوين معارف واتجاهات الافراد وسلوكياتهم فى مواجهة التطرف
وابراز مخاطر الإرهاب على الفرد والمجتمع.

- التأكيد على دور وسائل الإعلام فى تحقيق الأمن الفكرى الذى تهدده وسائل الإعلام
المعادية.

- الالتزام بالمصداقية والموضوعية فى الرسالة الإعلامية بعيداً عن التضليل والإثارة.

- الإهتمام بتوجيه رسائل توعية للأفراد والمجتمعات خاصة فى القرى والأقاليم والمناطق
الحدودية من خلال برامج إعلامية مدروسة وموجهة للتعامل مع الإرهاب.

- التأكيد على أن مسؤولية مكافحة الإرهاب هى مسؤولية جماعية تضامنية تتكاتف فيها
جميع أجهزة الدولة وجميع وسائل الإعلام بأغماطها المتعددة.

- إتباع المنهج التكاملى فى التصدى للإرهاب مع تشجيع أساليب الإعتدال والحوار
والتسامح ضمن مفهوم الأمن الشامل.

أهداف الإستراتيجية الإعلامية:

- تبصير الرأى العام بأن الإرهاب يستهدف ترويع الأمنين وتدمير المنشآت الحيوية،
والعمل على تكوين رأى عام مناهض للتطرف بصوره المختلفة.

- تنقية البرامج الإعلامية من كل ما من شأنه التشجيع على العنف والتطرف والإرهاب.

- تجديد لغة الخطاب الإعلامى وتصحيح المفاهيم الخاطئة للجهاد فى سبيل الله
والتمييز بين الإرهاب والمقاومة المشروعة ضد الإحتلال فى الشرائع السماوية.

- إبراز ما تدعو إليه الأديان من إعلاء لقيم التسامح ونبذ التطرف والإرهاب.

- توعية المواطن بما يدور حوله وما يحاك ضده من أعمال إرهابية، وترسيخ الوعى
المجتمعى تجاه النتائج السلبية للإرهاب.

- توعية الشباب فكريًا وإجتماعيًا وثقافيًا بمخاطر التطرف والإرهاب والعمل على تدعيم قيم الولاء والانتماء للوطن.
- تأهيل الكوادر الإعلامية وتدريبها لتكون قادرة على التعامل مع العصر وتقنياته الحديثة ومدركة لأهداف الإستراتيجية الإعلامية لمواجهة الإرهاب.
- آليات تنفيذ الإستراتيجية الإعلامية لمواجهة الإرهاب:
- تنمية وعي الجمهور بخطورة الإرهاب وأهمية مواجهته من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام من مواد إعلامية تدفع الجمهور إلى التفاعل الإيجابي.
- المعالجات المتعمقة في مواجهة الأحداث الإرهابية وعدم الإكتفاء بالمواجهة اللحظية.
- إبراز الجهود المحلية والإقليمية والدولية التى تهدف إلى مكافحة الإرهاب بما يحفز الجمهور للتفاعل مع هذه الجهود.
- التنسيق بين قطاع الإعلام الحكومى وقطاع الإعلام الخاص بهدف إبراز خطر الإرهاب وأهمية مواجهته والالتزام بالضوابط المهنية وعدم السعى إلى السبق الإعلامى غير المدروس.
- تنمية الخلفية المعلوماتية لدى الإعلامى عن الإرهاب من خلال أدوات تثقيفية تعنى بتفسير الظاهرة وأبعادها ومراحل تطورها وتحديد المصطلحات المتداخلة مع ظاهرة الإرهاب (المقاومة المسلحة - العنف - التطرف - المقاومة السلمية - المواجهة - الصراع بأنواعه المذهبى، الطائفى والعرقى -... إلخ).
- توظيف الأشكال والمواد الإعلامية المختلفة (مواد تسجيلية - حملات توعية - مواد درامية) للتوعية بمخاطر الإرهاب، وكشف أسبابه وعناصره ودوافعه بجانب التحقيقات والتقارير التى توضح جوانب هذه الظاهرة.
- تطوير البرامج والمواد الدينية المعروضة فى وسائل الإعلام بالتركيز على الوسطية وقيم التسامح والسلام ومحاربة الفكر المتطرف والتكفيرى.
- التعامل بحذر مع البيانات الإعلامية للتيارات الإرهابية التى تبث فى المواقع الإلكترونية حتى لا تكون وسيلة للترويج لتلك التيارات.
- الإهتمام فى صياغة الرسالة الإعلامية بعدة اعتبارات من أهمها الآتى:

الرد الفوري على كل الشائعات سواء كان مصدرها داخليًا أو خارجيًا.
شرح الأبعاد القانونية والأمنية والتشريعية المتعلقة بمواجهة جرائم الإرهاب.
الإهتمام بالإرشادات الخاصة بدور المواطنين في مواجهة الإرهاب.
الإهتمام بالتدريب المستمر للإعلاميين على التعامل الإعلامي مع ظاهرة الإرهاب.
التركيز على البعد الوقائي في مواجهة الإرهاب، لتقديم تغطية متكاملة ورؤى تساعد
الجمهور على تكوين رأى عام وطنى يتحول إلى موقف، ومن ثم إلى سلوك إيجابى لمواجهة
الإرهاب.
إستخدام المصطلحات المحددة للإرهاب وتوحيدها لتجنب إستخدام مصطلحات تخدم
أيديولوجية وأهداف الجماعات والتنظيمات الإرهابية.
التقليل من إبراز التأثير النفسى للعمليات الإرهابية للحفاظ على معنويات الشعب.
الإهتمام بالبيانات الرسمية بإعتبارها مصدرًا موثوق فيه لنشر وبث المعلومات الخاصة
بالعمليات الإرهابية.
إعداد ميثاق شرف إعلامى أمنى لمواجهة الإرهاب.

الوثيقة الوطنية لمواجهة التطرف والإرهاب

إن الإستراتيجية الجديدة التي تبنتها الدولة لمنع انضمام الشباب للجماعات المتطرفة تعتمد على تفعيل نظام الأمن المجتمعي وتطبيق الوسطية والاعتدال ومواجهة التطرف والعنف الموجود في المجتمع الآن، من خلال ثلاثة محاور رئيسية مهمة سيتم العمل بهم من خلالها الإعلام ومؤسسات التوجيه المجتمعي.

ويشارك في تنفيذ هذه الإستراتيجية مؤسسات الدولة المختلفة وهي وزارات الأوقاف، الداخلية، الشباب والرياضة، التربية والتعليم، التعليم العالي، ومؤسسة الأزهر والكنيسة وذلك بهدف توعية الشباب، كما تم تشكيل لجنة عليا دورها الإشراف على تنفيذ المحاور الرئيسية للإستراتيجية لمنع انضمام الشباب للجماعات الإرهابية ومواجهة الفكر التكفيري إضافة إلى تحديد جدول زمني لتنفيذها، ورفع تقارير أولاً بأول لمجلس الوزراء والرئاسة، وتهدف هذه الإستراتيجية إلى توجيه وإرشاد المجتمع بكل فئاته، ومساعدة المجتمع على مواجهة الإرهاب والتطرف والوصول إلى التوافق الديني والنفسي والأخلاقي.

محاور الإستراتيجية:

المحور الأول: تطوير وتجديد الخطاب الديني وتضمين المناهج الدراسية مفاهيم وقيم الوسطية الصحيحة بمراحل التعليم المختلفة على أن تبدأ من المرحلة الابتدائية، حيث تشير التقارير المبدئية التي تم إعدادها إلى ضعف منظومة التعليم بداية من التعليم الأساسي حتى التعليم، وأن هذا أحد وأهم الأسباب الرئيسية في انتشار الإرهاب والتطرف.

المحور الثاني: العمل على وضع إستراتيجية كاملة لبناء مدارس جديدة، واستقطاب الخبرات والاهتمام بالمعلم والانفتاح على وسائل التعليم الحديثة، إضافة إلى العمل على تطوير المناهج الدراسية لتشمل مراحل التعليم المختلفة مفاهيم والقيم الوسطية البعيدة عن التطرف.

تطوير وتجديد المحور الثالث: توجيه العلماء والدعاة وخطباء المساجد من خلال برنامج تدريبي متكامل يكون على أعلى مستوى يراعى فيه توافق الأحكام الشرعية مع متطلبات العصر، أهمية الاستخدام الأمثل لخطبة الجمعة في توجيه المجتمع نحو الوسطية في كل شيء لمواجهة التطرف والفكر التكفيري.

المحور الرابع: وضع إستراتيجية وآليات جديدة لتواصل مع الشباب في المدارس والجامعات من خلال مؤسسات الدولة المختلفة.

المحور الخامس: الرصد المعلوماتي للأفكار التفكيرية والدعاوى المتطرفة ومواجهته بحزم وتشديد العقوبات الخاصة بنشر الأفكار متطرفة لمواجهة المتطرفين والمتشددين.

المحور السادس: نشر الفكر الوسطى المعتدل بالسجون داخل كل أنحاء الجمهورية من خلال لجنة متكاملة من الأزهر والأوقاف ستقوم بعقد جلسات مستمرة بالتنسيق مع وزارة الداخلية للمساجين لنشر الأفكار المعتدلة وتأهيل المساجين بشكل يضمن مواجهة الأفكار المتطرفة والمتشددة والسلوكيات غير صحيحة بهدف ضمان عدم خروج أي شخص من السجن لانضمام لجماعات الإرهابية كداعش وغيرها.

المحور السابع: تمكين الشباب من معرفة المنهج الوسطى من خلال المؤسسات الدينية المختلفة التابعة للدولة لتعريف الشباب بالوسطية ومنعهم من السفر للخارج للانضمام للجماعات الإرهابية من خلال التعريف الصحيح بتعاليم الدين الأسلامى الذي يرفض كل أشكال العنف والإرهاب ويحس على السلام والأمن والتعايش السلمى مع المجتمع والعالم بالكامل، إضافة إلى أعداد دراسة ميدانية متكاملة عن أسباب التطرف ومخاطره على الشباب. المحور الثامن: تدريب وتطوير مهارات أئمة المساجد ووضع خطة لتأهيلهم بهدف مواجهة كل الأفكار التي تسيطر على الشباب من الإلحاد والتفكير وغيره من الأفكار الأخرى، إضافة إلى إقامة دورات علمية في المساجد المختلفة.

المحور التاسع: وضع إستراتيجية متكاملة لتواصل مع الفقراء ومتوسطي الدخل بحيث التصدي لأى محاولا لجذب طبقات الفقيرة ومتوسطة الدخل نحو التطرف وذلك من خلال تأهيل الشباب في هذه المجتمعات وتوفير فرص العمل اللازمة لهم وأيضاً مشاركتهم في الحياة التعليمية والعلمية بشكل مستمر.

المحور العاشر: إنتاج أفلام كرتونية موجهة إلى الأطفال تتعلق ببناء الفكر الإسلامى المستنير والمعتدل، إضافة إلى إنتاج افلام وثائقية وتسجيلية بأكثر من لغة لتعريف العالم الخارجى بمفاهيم المعتدلة لدين الأسلامى.

المحور الحادى عشر: اعداد خطة إعلامية متكاملة لارساء مفاهيم الاعتدال والوسطية في المجتمع وطباعة الكتب بأكثر من لغة لنشر رؤية متكاملة عن الدين الإسلامى لعالم

الخارجى ومواجهة أفكار التنظيمات الإرهابية التي تحاول التأثير على صورة الدين الإسلامى بالخارج.

المحور الثانى عشر: تفعيل الأمن المجتمعى من خلال تدريب وتطوير الموارد البشرية لتحقيق الأمن للمجتمع.

المحور الثالث عشر: التواصل مع الجاليات الأجنبية داخل مصر لتعريفهم بقواعد الدين الإسلامى وسماحته وقواعده وتنظيم ندوات لهم تعرفهم بالدين الإسلامى ومواجهته الجماعات الإرهابية ورفضه لممارسة هذه الجماعات من خلال الأزهر ووزارة الأوقاف وبالتنسيق مع وزارة الخارجية.

الفصل السابع

الإعلاميون ومواجهة الإرهاب
"مهارات عملية وارشادات تحريرية"

مقدمة

أصبح الإرهاب ظاهرة عالمية تجتاح معظم مناطق العالم بدرجات متفاوتة، حيث تطالعا وسائل الإعلام بوقوع العديد من أحداث العنف والإرهاب التي تزايدت خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي وتتمثل الاختلافات بين حجم الظاهرة في المجتمعات المختلفة في الأسباب المؤدية لها من جهة وشدتها من جهة أخرى.

فقد شهد العالم تطور هذه الظاهرة وغو الجماعات الإرهابية التي امتدت انشطتها خارج حدودها الوطنية مما أدى الى اتساع نطاق الإرهاب فيما يعرف بالإرهاب الدولي كالألوية الحمراء والمافيا في إيطاليا والجيش الجمهوري الإيرلندي، واليمين المتطرف أو النازية الجديدة في ألمانيا ومتمردو إقليم الباسك الذين يسعون إلى الانفصال عن اسبانيا واليمين المتطرف في فرنسا، فجميع بلدان العالم تعاني من الإرهاب.

كما يشهد العالم العربي ظاهري ظاهرة العنف والإرهاب وتعدد منظمات العنف السياسي الديني والتي تختلف عن غيرها من التيارات العنيفة في المناطق الأخرى من العالم، بحيث أصبح التيار الاسلامي الثوري في المنطقة العربية ينظر إلى الأمة العربية كطليعة لجماعة جهادية مهمتها نقل الدعوة والرسالة الإسلامية إلى العالم مما أدى إلى زعزعة الأمن والاستقرار وانتشار الرعب والخوف في نفوس الأفراد من خلال أعمال العنف والإرهاب التي تتسبب في سقوط أعداد كبيرة من الضحايا الأبرياء، كما تسعت وتنوعت أهدافها بحيث تجاوزت عمليات التفجير الى مخطط تخريبي واسع النطاق يستهدف نشر الذعر والدمار على أوسع نطاق وهو ما يعكس أهمية التعاون على المستوى العربي لتبادل المعلومات وتعقب أعضاء هذه الجماعات الإرهابية.

كما يعكس واقع تطور ظاهرة الإرهاب اشكالية الخلط بين الأعمال الإرهابية وبين استخدام القوة المسلحة للدفاع عن النفس والنضال الوطني وسياسات الاكراه السياسي والاقتصادي، وهى اشكالية كانت دوما مثارا للجدل بين الجهات المعنية بدراسة ظاهرة الإرهاب والتصدي لها سواء على المستوى الوطني أو الدولي، فالى الآن لم تفلح الامم المتحدة في اعطاء مفهوم محدد للإرهاب يتفق عليه المجتمع الدولي بشكل دقيق.

فتجدر الإشارة إلى أن تحديد معنى كلمة الإرهاب Terrorism ليس بالبساطة التي يوحى بها ظاهر الكلمة بعد أن كثر استخدامها في وسائل الإعلام، ذلك أن الإرهاب يتداخل مع معان كثيرة كالصراع والجريمة والحرب والعنف في مجالات مختلفة.

وعلى الرغم من أن جوهر الإرهاب يظل واحدا من حيث تعريفه بأنه: "استخدام منظم للعنف أو التهديد بالعنف من أجل إثارة الخوف في المجتمع من خلال استهداف أفراد أو جماعات أو مؤسسات أو نظام الحكم في المجتمع لتحقيق هدف سياسي محدد"، إلا أن أشكال الإرهاب تتسم بالتعدد والتنوع الكبير، كما يختلف مفهوم الإرهاب حسب الهدف المرتبط به سواء كان هدفا سياسيا كالوصول إلى السلطة والحكم، أو عقائديا وفكريا أو دينيا أو عنصريا.

وإذا كان الإرهاب قد اتسم بالطابع السياسي، برغم أن نتائجه تشمل جميع جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والثقافية، فهو بهذا يعد ظاهرة لها جوانبها وأبعادها المتعددة.

أولاً: تعريف الإرهاب:

خلصت التعريفات الخاصة بمصطلح الإرهاب إلى تعريف الإرهاب بأنه "عنف منظم تقوم به جماعة منظمة يهدف إلى خلق حالة من التهديد العام الموجه إلى دولة أو جماعة سياسية معينة لتحقيق أهداف سياسية أو غير سياسية وإن كان الإطار السياسي هو الذي تتم فيه موجة العنف بدءاً من أعمال العنف المضادة للحكومة واتساع موجة العنف يتسع لتشمل جميع أشكال العنف السياسي".

ثانياً: وسائل الإعلام ومعالجة ظاهرة التطرف والإرهاب:

لا شك أن وسائل الإعلام تلعب دوراً محورياً في تكوين الاتجاهات والميول وتؤثر على عملية اكتساب الجمهور للمعارف والمعلومات، خاصة وقت الأزمات حيث تزداد درجة اعتماد الجمهور على هذه الوسائل في ظل حالات عدم الاستقرار والصراع وانتشار أحداث العنف والإرهاب وذلك بهدف خلق معاني ثابتة للأحداث وإيجاد التفسيرات الملائمة لها نظراً لما تتسم به حوادث الإرهاب من عنف ومفاجئة واضطراب للمعايير والقيم المستقرة في المجتمع، مع اتساع نطاق التأثيرات والتداعيات المتلاحقة لها ونقص المعلومات المتوفرة عنها.

وكل هذه العوامل تبرز وسائل الإعلام كمصدر رئيسي للحصول على المعرفة والمعلومات المتعلقة بهذه الأحداث وبالتالي التأثير على اتجاهات الجمهور إزاءها، كما أن هذه الأحداث يصنفها الإعلاميون والصحفيون بوصفها أحداثاً ذات قيمة إخبارية كبيرة، نظراً لأنها تنطوي على قدر متزايد من الصراع، ومن ثم تحتل هذه الأحداث موقعا متميزا من اهتمامات وسائل الإعلام بمختلف أنواعها، وهذا التأثير هو الذي يعطى لوسائل الإعلام أهمية خاصة في مجال معالجة المشكلات الاجتماعية بما في ذلك تلك التي تتميز بالسيطرة والتوجيه الفكري.

ومن هنا أثر الجدل والنقاش في وسائل الإعلام حول مفهوم الإرهاب وماهية الأطراف الإرهابية وتعددت التفسيرات حول مفهوم العنف السياسي، والفرق بين الإرهاب ومقاومة الاحتلال وغيرها من المفاهيم المرتبطة بالإرهاب، حيث اهتم عدد كبير من الباحثين بدراسة التغطية الإعلامية لظاهرة الإرهاب وذهبت بعض الدراسات إلى أن وسائل الإعلام في تغطيتها للأحداث الإرهابية قد تشجع أو تروج لأفكار الإرهابيين ولا تكون مرآة عاكسة لما يجري من أحداث إرهابية، ولذلك تنامي الاهتمام بدراسة مضمون الرسائل الإخبارية والموضوعات المتعلقة بقضايا الإرهاب والتفسيرات المصاحبة للحقائق المقدمة في هذه الرسائل.

فالدور الإعلامى في مجال معالجة قضايا الإرهاب يستمد أهميته من تنامي اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام في الظروف التي تتسم بعدم الاستقرار، وهى الأوضاع التي ترتب على وقوع الأحداث الإرهابية حيث تسارع الجماهير لاستخدام وسائل الاتصال باعتبارها النظام الاتصالي الذي ينشأ حول الأحداث المثيرة في المجتمع سعياً إلى التعرف على هذه الأحداث واستيعابها، والأخذ بمقتضيات التفاعل الإيجابي مع تداعياتها.

ولا تقتصر أهمية عمل وسائل الإعلام في تغطية ومعالجة قضايا الإرهاب على إمداد الجمهور بالمعلومات حول الأحداث الإرهابية، بل يمتد دورها إلى معالجة هذه الأحداث بمهنية تسهم بدور فاعل في لفت النظر إلى الطبيعة الخطرة والمتجددة لهذه الأحداث، مما يتطلب من وسائل الإعلام بذل المزيد من الجهود المنهجية والفكرية القادرة على توجيه الممارسات المهنية لتكون قادرة على الإقناع بخطورة الأحداث الإرهابية وبما يتعين على الجمهور اتخاذه للتعامل مع هذه الأحداث مع ضرورة عمل وسائل الإعلام على دعم الإحساس بالأمن النفسي لدى الجماهير والذي تنشأ الحاجة إليه بفعل الانعكاسات السلبية المحتملة للأحداث الإرهابية.

ومن هذا المنطلق ومن واقع طبيعة قضايا الإرهاب وانعكاساتها السلبية على الجمهور، يصبح الأسلوب التكاملي في التصدي لها أمراً ضرورياً، فلا يقتصر التعامل معها على الأجهزة الأمنية أو على الإعلام الرسمي فقط، بل ينبغي أن تشارك وسائل الإعلام - بمختلف توجهاتها وأمطار ملكيتها- في هذه المسؤولية انطلاقاً مما تملّيه الوظائف المهنية والاجتماعية لوسائل الإعلام من مسؤولية تجاه المجتمع.

ثالثاً: دور وسائل الإعلام والإعلاميين في التصدي للإرهاب:

درجت البحوث والدراسات التي تناولت دور الإعلام في التصدي للإرهاب على تعريف هذا الدور على أنه "تلك الممارسات الإعلامية الأمنية المتخصصة التي تقوم بها إدارات الإعلام في الأجهزة الإعلامية المتخصصة في مواجهة الإرهاب" وهو الأمر الذي جعل قضية مواجهة الإرهاب والتصدي لها هي مهمة أمنية بالدرجة الأولى.

ومع التصديق بأهمية البعد الأمني لمواجهة ظاهرة الإرهاب واحتواء آثارها، إلا أن هذه المواجهة تتطلب توسيع نطاق التعامل مع قضايا الإرهاب بما يتطلب تفعيل الأدوار المختلفة للمؤسسات والأجهزة التي تستطيع أن تتعامل مع هذه القضايا بهدف التصدي لها وتكوين رأى عام رافض للإرهاب بما يسهم في نشر الوعي وتكوين الاتجاهات الرافضة للسلوك الإرهابي.

ومن هذا المنطلق تبرز أهمية دور المؤسسات الإعلامية سواء الرسمية أو الخاصة في التصدي لظاهرة الإرهاب من واقع المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها هذه المؤسسات في المجتمع، وهي المسؤولية التي تحاول التوفيق بين استقلال وسائل الإعلام وبين التزاماتها تجاه المجتمع حيث تسعى نظرية المسؤولية الاجتماعية لوسائل الإعلام الى التوفيق بين ثلاثة مبادئ أساسية هي: الحرية والاختيار الفردي من جهة، وحرية وسائل الإعلام من جهة ثانية والتزام وسائل الإعلام تجاه مجتمعها وقيمه من جهة ثالثة.

وترتكز المبادئ الأساسية لهذه النظرية على الحقائق التالية:

- ان وسائل الإعلام بمختلف أنواعها، ينبغي أن تقوم بالتزامات معينة تجاه مجتمعاتها.
- أن وسائل الإعلام يمكن ان تقوم بهذه الالتزامات من خلال مستويات مهنية للإعلام منها الالتزام بمعايير الصدق والموضوعية والدقة والأمانة.

- أن وسائل الإعلام عليها أن تعكس تنوع الآراء والأفكار في مجتمعها وتتجنب ما يؤدي إلى العنف أو الفوضى أو الجريمة أو ما يسئ إلى أي فئات داخل المجتمع.

- أن الصحفيين والإعلاميين يجب أن يلتزموا بالمسؤولية تجاه مجتمعهم، بالإضافة إلى مسؤولياتهم داخل مؤسساتهم الإعلامية والصحفية.

- وجوب قيام مختلف وسائل الإعلام في المجتمع بتغطية ومعالجة قضايا الإرهاب والتوعية بمخاطره المختلفة على أمن واستقرار الفرد والمجتمع من أن "اتصال الأزمات ليس قاصرا على وظائف ومهام العلاقات العامة، بل أن مسؤولية القيام به تقع أيضا على وسائل الإعلام الجماهيرى، والتي تعمل وتتأثر بطبيعة النظام السائد وامكانياته المتاحة سواء كانت مادية أو بشرية أو فنية".

- الاهتمام من جانب وسائل الإعلام بتقديم مواد إعلامية تحليلية ونقدية تتناول مختلف الأبعاد السياسية والفكرية والاجتماعية التي ترتبط بقضايا الإرهاب، وذلك بالاعتماد على آراء الخبراء والمحللين، الى جانب الافادة من نتائج الدراسات والبحوث التى أعدت في هذا المجال.

- اهتمام المعالجة الإعلامية بالموضوعية التى تقوم على إتاحة المعلومات المختلفة وإبراز موقف الأطراف الفاعلة في الازمة وإتاحة الفرصة للجمهور للحصول على الحقائق الخاصة بهذه القضايا.

الاطعاء التى تقع فيها وسائل الإعلام اثناء تغطية الاعمال الإرهابية:

- 1- التركيز على الحدث أكثر من التركيز على الظاهرة حيث يعطى الإعلام العربي اهتماما للعمليات الإرهابية أكثر من الاهتمام الذى يعطيه للإرهاب كظاهرة لها أسبابها وعوامله.
- 2- هيمنة الطابع الاخبارى على التغطية الإعلامية العربية للعمليات الإرهابية وتقديم تغطية متعجلة وسريعة وربما أحيانا سطحية تهتم أساسا بتقديم جواب عن سؤال: ماذا حدث؟
- 3- تغيب في الغالب، التغطية الإعلامية ذات الطابع التفسيري التحليلي، كما تغيب التغطية ذات الطابع الاستقصائي، الأمر الذى يؤدي إلى بقاء المعالجة الإعلامية على سطح الحدث والظاهرة.

4- تتوارى في الغالب معالجة جذور الظاهرة الإرهابية وأسبابها العميقة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والدينية، وهذا ما جعل الظاهرة تبدو وكأنها مجردة ومطلقة وتقع خارج حدود الزمان والمكان والمجتمع، وهذا ما يضعف قدرة التغطية على الإقناع لأنه يفقدها الطابع الملموس.

5- سود في الغالب معالجة العملية الإرهابية كحدث منعزل وليس كعملية تجرى في سياق معين وتحدث في بيئة معينة.

6- لا تنطلق التغطية الإعلامية العربية للإرهاب وللعمليات الإرهابية من إستراتيجية إعلامية واضحة الرؤية والأهداف، وبالتالي تتعثر خطوات هذه التغطية في مواجهة إعلام الإرهابيين.

7- لايتوفر لدى الكثير من وسائل الإعلام كوادر إعلامية مؤهلة ومتخصصة قادرة على تقديم معالجة إعلامية مناسبة لهذه الظاهرة المعقدة والمتشابكة والمتعددة الأبعاد.

8- لا تعتمد وسائل الإعلام العربية في الاغلب على الخبراء والمتخصصين في المجالات الأمنية والاجتماعية والنفسية والثقافية والدينية والتربوية لمعالجة الجوانب المختلفة للظاهرة الأمنية، كما لا تتعاون كما يجب مع المؤسسات التربوية والدينية والاجتماعية المعنية بمواجهة الإرهاب.

9- يغلب على التغطية الإعلامية العربية للإرهاب الطابع الرسمي والاعتماد، في الغالب، بشكل مطلق على مصدر واحد، وهو المصدر الرسمي وهو ما لا يتفق مع الخصائص الذاتية للإعلام التي تعد منبرا للنقاش والآراء المختلفة والمتباينة والتي تعطى المواطن الحق في المعرفة والتعرض للآراء والاتجاهات المختلفة.

10- تتميز التغطية بعدم الانتظام والاستمرارية، ولذلك تأتى هذه التغطية متقطعة، تزداد كثافة أثناء العمليات والمناسبات والمؤتمرات، ثم تضعف وتتوارى، وربما تختفى تماما وهذا ما يؤثر سلبيا في قوة تأثيرها.

11- لا تنطلق التغطية الإعلامية من نظريات تأثير مناسبة، وتتسم بالعفوية والارتجال وعدم التخطيط، الأمر الذي يجعلها تفتقر إلى الإطار المرجعي الذي يحقق لها التماسك المنهجي.

12- تقع هذه التغطية في مأزق التهوين أو التهويل بالظاهرة، وهذا ما يؤثر سلبيا على مصداقية هذه التغطية وقدرتها على التأثير.

13- تفتقر الممارسة الإعلامية العربية الى وجود قدر من التعاون والتنسيق على مستوى عربي من اجل تقديم تغطية ذات طابع عربي عام ومشارك لهذه الظاهرة.

مقترحات لتطوير الرسالة الإعلامية للتصدي للإرهاب والتطرف:

- السعى لاستثارة اهتمام الجمهور بالمعالجات الإعلامية لقضايا الإرهاب من خلال ما تقدمه وسائل الإعلام من مواد تدفع الجمهور الى التفاعل الايجابي مع هذه المعالجات باستخدام المداخل الاقناعية والعاطفية.

- الاهتمام بالمعالجات المتعمقة في مواجهة الأحداث الإرهابية وعدم الاكتفاء بالمواجهة اللحظية.

- اهتمام وسائل الإعلام بابرار الجهود المحلية والاقليمية والدولية التى تهدف الى مكافحة الإرهاب بما يحفز الجمهور للتفاعل مع هذه الجهود.

- انشاء شبكة معلومات تشمل كل ما يتصل بالإرهاب والحركات الإرهابية لتزويد كل أجهزة الإعلام بما يصلح لاعداد المادة الإعلامية.

- أن تتضمن المواد الإعلامية التى تستهدف مواجهة الإرهاب عدة عناصر من اهمها:

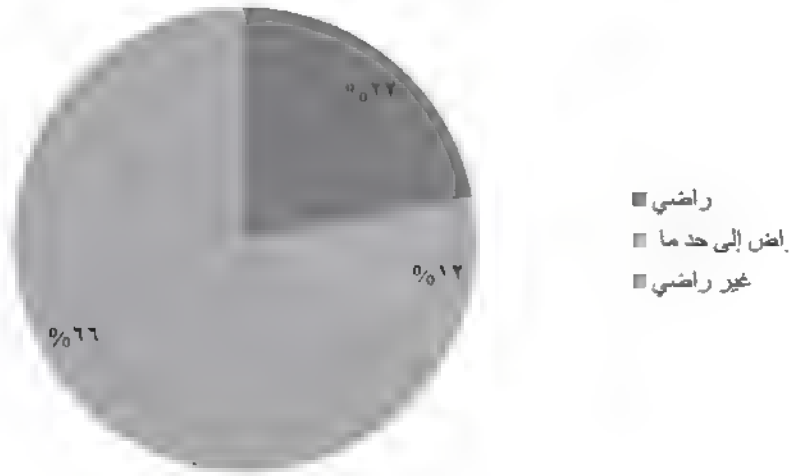
- 1- الرد الفورى على كل الشائعات سواء كان مصدرها داخليا أو خارجيا.
- 2- شرح قانونى مركز يتناول العقوبات القانونية الرادعة لجرائم الإرهاب.
- 3- الارشادات الخاصة بدور المواطنين في مواجهة الإرهاب وتحركات الإرهابيين.

التأهيل والتدريب لمواجهة ظاهرة التطرف والإرهاب:

لا شك أن المواجهة الصحيحة والفعالة لظاهرة التطرف والإرهاب تعتمد في جزء كبير من نجاحها على مدى وجود إعلامى قادر على التعامل مع هذه الظاهرة، مما يبرز أهمية التأهيل والتدريب كمكون مهم في اطار إستراتيجية إعلامية متكاملة لمواجهة هذه الظاهرة.

وللوصول الى صياغة خطة تدريبية فعالة كان لابد من الوقوف على اتجاهات القائم بالاتصال نحو هذه الظاهرة وكيفية تعامله معها ورصد حجم المعارف والمعلومات التى ليه حولها ومعوقات التعامل معها وهو ما كان هدفا لهذه الدراسة الاستطلاعية لعدد من الإعلاميين العاملين في غرف الأخبار وفي اعداد التقارير الاخبارية والبرامج التى تناقش هذه الظاهرة.

أولاً: مدى رضا الإعلاميين عن المعالجات الإعلامية للقضايا وموضوعات:



شكل (1)

مدى رضا الإعلاميين عن المعالجات الإعلامية لأحداث الإرهاب

الإرهاب:

أسباب عدم الرضا عن المعالجات الإعلامية:

أكد القائمين بالاتصال أن الإعلام في وقت الأزمات وأثناء معالجة موضوعات وقضايا الإرهاب يعالجها دائماً في إطار المسؤولية المهنية ومحاولة الحفاظ على الأمن القومي ورضا السياسة التحريرية للمؤسسة الإعلامية التي ينتمي لها، بينما أكد البعض أن الإفراط في استخدام ووضع المعالجات تحت هذا الإطار يسفر عنه العديد من النتائج السلبية ويكون له آثار سلبية على عكس ما تهدف له السياسات الإعلامية في ذلك الوقت.

ثانياً: ماذا يعني الإرهاب للإعلاميين:

أكدت العينة التي تمت مقابلاتها أن مفهوم الإرهاب غير واضح ومفهوم غامض بالنسبة لهم وان كل قطاع يتعامل مع هذا المفهوم من وجهة نظره ولا يوجد معنى واضح

ومحدد لجميع للتعامل مع مثل هذا النوع من الموضوعات، وفي هذا الإطار يجب على المجلس الوطني للإعلام تحديد مفهوم واضح للإرهاب.

نرى من خلال تعريف الإعلاميين للإرهاب أن البعض أكد أنه أعمال العنف والتخريب، وآخرون عندما ذكر الإرهاب لم يترددوا في ربطه "بداعش" وما تقوم به من عمليات إرهابية تجاه مصر والدول العربية الأخرى، وفي هذا الإطار تم ربط الإرهاب بقطر وأمريكا على أنهما الممولان والداعمان لتنظيم داعش، ومن هذا نجد أنه تم الخلط بين المفهوم وبين القائمين على الإرهاب والجماعات الإرهابية.

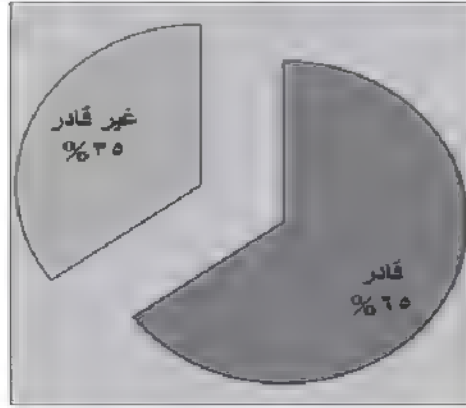


شكل (2)

مفهوم الإرهاب لدى الإعلاميين

ثالثًا: مدى قدرة الإعلاميين على التغطية الإعلامية لموضوعات الإرهاب:
عند سؤال الإعلاميين عن مدى قدرتهم على تغطية الأحداث الإرهابية أكد 35% منهم أنه ليست لديه القدرة وارجعوا ذلك للأسباب التالية:

- 1- ان مواقع التواصل الاجتماعي لم تتح لهم الفرصة لما لها من سبق اخباري وكان المثلال الحاضر لهم فيديو مقتل الأقباط في ليبيا.
- 2- السياسة الأمنية للبلاد والتي لا تتيح لهم الحرية في عرض المعلومات بمصادقية.
- 3- الخوف من الموت والاستشهاد



شكل (3)

مدى قدرة الإعلاميين على تغطية أحداث الإرهاب

سليبات المعالجات الإعلامية لقضايا الإرهاب:

اتضح من الدراسات العلمية أن الإعلام هو الفتيل الأساسي الرئيسي في تفعل الأزمة وزيادة قوتها في المجتمع مرجعين ذلك إلى الأخطاء الأخلاقية (السقطات) التي قد تقع فيها وسائل الإعلام والتي يعتبرها القارئون بالاتصال ليست خطأ وإنما تقع في نطاق الحرية الممنوحة لهم، من هنا مقترح بضرورة تفعيل نموذج تقييمي للأخبار التي تعرضها وتبثها القنوات وقت الأزمات يحوي محددات توازن بين حرية الإعلام والمسئولية الاجتماعية لوسائل الإعلام وذلك بهدف دعم وتنظيم مصداقية الوسائل أثناء الأزمات.

إن حالة الانفلات الأمني التي صاحبت المجتمع المصري هي التي أثرت على الإعلام المصري مما جعلته يصاب بحالة من الانفلات الإعلامي هو الآخر واصبحت المعالجات لا تخدم سوى النظام، وأكدت النتائج أن المعالجات الإعلامية لموضوعات وقضايا الإرهاب

معالجات غير واعية مما تؤدي إلى نتائج عكسية وتأثيرات سلبية على الجمهور، فقد أكد البعض أن تلك المعالجات عملت على حالة من التبلد بين الجماهير.

رابعاً: مدى وضوح مصطلح الإرهاب بين الإعلاميين:

اتضح من خلال تحليل البيانات لاجابات الإعلاميين أن هناك خلط بين بعض المفاهيم « الكارثة الأزمة الإرهاب » فأكدوا أنهم لا يوجد فروق بينهم فالثلاث مصطلحات يحملون نفس المعنى ويتم التعامل معهم بنفس الأسلوب.



شكل (4)

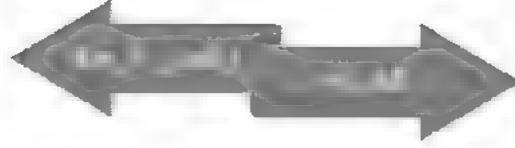
مدى وضوح مصطلح الإرهاب لدى الإعلاميين

تعريف الأزمة:

الأزمة هي موقف طارئ يحدث إرتباكاً في تسلسل الأحداث اليومية للدولة ويؤدي إلى سلسلة من التفاعلات، ينجم عنها تهديدات ومخاطر مادية ومعنوية للمصالح الأساسية للدولة مما يستلزم اتخاذ قرارات سريعة في وقت محدد وفي ظروف يسودها التوتر نتيجة لنقص المعلومات، وحالة عدم التيقن التي تحيط بأحداث الأزمة. كما يتطلب أسلوب مختلف من المعالجة الإعلامية والتغطيات والتي تتطلب أن تكون أكثر حذراً ودقة.

تعريف الكارثة:

"حادثة مفاجئة مأساوية تربك الحياة اليومية بشكل بالغ وتوقع العديد من الخسائر المادية والبشرية وتحطم الموارد المحلية وتسبب مشكلات تستمر لفترات طويلة"، ومن الممكن أن نتعامل مع الأحداث الإرهابية على أنها كوارث تطرأ على المجتمع المصري.



شكل (5)

مفهوم مصطلح الكارثة

خامساً: ما ينقص المعالجات الإعلامية للإرهاب من وجهة نظر الإعلاميين:

- 1- عدم وجود نماذج محددة وتقويمية للتعريف بكيفية إدارة المؤسسات الإعلامية للأزمات أو الكوارث أو التعامل معها.
- 2- غياب أسس وقواعد واضحة تحكم العملية الإعلامية أثناء التغطية.
- 3- غياب التدريب المهني الجيد للتعامل مع تلك الأحداث.
- 4- عدم وجود ميثاق شرف إعلامي تلتزم به كافة المؤسسات الإعلامية في التعامل مع الأخبار المتعلقة بأعمال العنف والإرهاب.
- 5- عدم الاستفادة من إمكانيات التكنولوجيا الحديثة في التعامل مع هذا النوع من الأحداث.

نحو صياغة دليل مصطلحات موحد للتناول الإعلامي للإرهاب⁽¹⁾

قبل الإشارة الى عناصر دليل المصطلحات الموحد للتناول الإعلامي للإرهاب يمكن الاعتماد عليه عند التغطية الإعلامية الوطنية والعربية للاحداث الإرهابية يجب الاخذ في الاعتبار عدة اشكاليات تثار في هذا المجال تتركز فيما يلي:

1- اشكالية تحديد مفهوم الإرهاب.

2- اشكالية تحديد مصطلح الإرهاب.

3- اشكالية التناول الإعلامي للمصطلح.

1- اشكالية مفهوم الإرهاب

لم ينشغل العالم بمصطلح اكثر من مصطلح الإرهاب الذي اخذ بعدا دوليا في الاهتمام بعد أحداث 11 سبتمبر 2011 وهذا الاهتمام انعكس في خطابات الساسة الدوليين ومراكز الفكر والأبحاث والدراسات وفي المؤسسات والمنظمات الوطنية والاقليمية والدولية، وتكمن الاشكالية في أن هذا الاهتمام بصياغة ومواجهة الإرهاب كانت تسير في خطوط موازية مع تورط كثير من الدول الغربية في أعمال إرهابية في مناطق كثيرة من العالم لا سيما منطقة الشرق الاوسط. ففي كل مكان من العالم حدثت أعمال إرهابية، واختلفت مسميات الساسة ووسائل الإعلام لها. فبينما يسميها البعض "إرهابا" يسميها آخرون "نضالا". ولذا يصف البعض مصطلح الإرهاب بأنه "متلون". وهذا المفهوم المتلون للإرهاب استخدم ذريعة لتحقيق مصالح سياسية وايدولوجية فقد اتخذته بعض القوى الدولية لاضفاء صفة المشروعية على تدخلهم السياسي والعسكري خارج حدودهم الوطنية كما حدث في افغانستان والعراق وليبيا وسوريا وغيرها من النماذج.

(1) معلومات مستقاه من ورقة بحثية، أد محمد بن سعود البشر، في أعمال الورشة الدولية "التعاطي الإعلامي مع ظاهرة التطرف والإرهاب، تونس 7 ابريل 2015، نشرت في سلسلة بحوث ودراسات اذاعية رقم 77، تونس، اتحاد الاذاعات العربية، 2015.

2- اشكاليات تحديد المصطلح:

ان النظرة الى الفعل وامكانية وصفه بالإرهاب تعترضها عدة اشكاليات:

- تتفاوت هذه النظرة طبقا للعامل السياسي، أى المصلحة القومية أو القطرية لدولة ما، فقد تصفه دولة بأنه عمل إرهابي، بينما تراه دولة أخرى (فعل مشروع) ضمن أعمال (النضال أو المقاومة).

- تختلف هذه النظرة باختلاف منفذ الفعل.

- النطاق الجغرافي، حيث تختلف الآراء بين المتخصصين حول متى يوصف فعل ما بأنه إرهاب دولي؟ ومتى يوصف بأنه إرهاب محلي؟

- حصر العمل الإرهابي في أفعال أو جرائم معينة على الرغم من تطور اساليب الإرهاب مع تطور الزمن وادوات العنف ووسائله وأهدافه.

- اقتصار المفهوم على الجانب المادى للفعل أو الجريمة الإرهابية، على الرغم من أن هناك جرائم واعمالا إرهابية مقتصرة على الجانب المعنوى فقط، مثل التخويف واثارة الفرع بين الأمنين.

- اطلاق صفة (المشروع) و(المشروعية) على الفعل أو الجريمة الإرهابية مثل قول (الفعل غير المشروع) أو (الجرائم غير المشروعة).

3- اشكالية التعامل الإعلامى مع الإرهاب:

يرى بعض الخبراء ان الإعلام العربى يواجه اشكالتين في تعامله المهنى مع الإرهاب وهما التبعية للإعلام الغربى من خلال الانسياق وراء مصطلحات سياسية وأمنية وعسكرية تخدم المصالح الغربية، والاشكالية الأخرى التبعية للأنظمة السياسية التى تتسم أحيانا بالتقلب والاضطراب وتجادب المصالح بين تيارات وأحزاب وجماعات سياسية كل منها يحاول تطويع المصطلح طبقا لمصالحه أو توجهاته.

معايير مقترحة لتحديد المصطلح:

من منطلق أن الظروف متغيرة والدوافع والأسباب مختلفة، إلا أنه يمكن الاتفاق على معايير يمكن تطبيقها على كل فرد أو جماعة أو دولة ترتكب فعلا يمكن وصفه بالعمل الإرهابي ومن هذه المعايير:

- 1- الأعمال غير المشروعة التي تجرمها المواثيق والقوانين الدولية.
 - 2- أن يحدث العمل اضرارا في الأرواح أو الممتلكات، سواء على الأفراد او الجماعات أو الدول.
 - 3- أن يكون العمل منظما، يخدم فكرة معينة تسعى في غايتها الى تحقيق مطالب دينية أو سياسية أو عنصرية.
 - 4- الاتفاق على ان اي عمل شرعى لمقاومة احتلال يجب أن يوصف بأنه نضال من أجل التحرير (مثل القضية الفلسطينية).
- تحديد المصطلح:

في ضوء المعايير السابقة وبالأخذ في الاعتبار الاشكاليات التي تم الاشارة اليها، الإرهاب هو "كل عمل على الأرض مسبق بارادة، ينفذه أفراد أو جماعات أو دول، تجرمه المواثيق والقوانين الوطنية أو الدولية، ويحدث اضرارا معنوية أو مادية في الأرواح والممتلكات بهدف تحقيق أهداف دينية أو سياسية أو عرقية".

معايير وضوابط وارشادات في التعامل الإعلامى مع الإرهاب

- 1- تدقيق المعلومات والبيانات.
- 2- توخى الحذر فيما ينشر على مواقع التواصل الاجتماعى.
- 3- تجنب اجتزاء التصريحات او المعلومات او عزلها عن سياقها.
- 4- عرض وتقديم وجهات النظر المناهضة للإرهاب واستعراض كافة الحلول وسبل المواجهة في سياقها المتكامل.
- 5- تجنب نشر عناوين الاثارة التي من شأنها اثارة القلق والتوتر بين المواطنين.

- 6- عدم نشر الأخبار مجهولة المصدر والاعتماد على مصادر معلنة ومتخصصة ومسئولة.
- 7- مراعاة أخلاقيات نشر الصورة كصور الضحايا وتجنب بث صور لجثث مشوهة أو بث أى صور تتنافى مع قواعد القانون الإنسانى الدولى.
- 8- نشر صور مظموسة للعنصر الإرهابى.
- 9- عدم التسرع فى نشر نتائج التحقيقات.
- 10- الحرص على عدم المبالغة فى ذأعمال أو أعداد العناصر الإرهابية.
- 11- عدم التضخيم فى استخدام بعض المصطلحات الخاصة بالتعامل مع العناصر الإرهابية (مذاهمة، تصفية، إبادة).
- 12- الحرص فى تناول الأعمال الإرهابية على توضيح الحدود الجغرافية لهذه العمليات والفترات الزمنية التى تستغرقها قبل سيطرة أجهزة انفاذ القانون على هذه الأعمال.
- 13- عدم ترديد رسائل الإرهابيين حيث يسعوا الى استغلال وسائل الإعلام ومواقع التواصل لتمرير رسائلهم والتواصل مع الجمهور.
- 14- الا تكتفى وسائل الإعلام بالدور الدفاعى ورد الفعل على العمليات الإرهابية بل تسعى الى المبادرة بتوجيه رسائل مضادة تقوم على المعلومة الصحيحة والتوعية والتوجيه.
- 15- تجنب الخلط بين العمليات الإرهابية وحركات التحرير الوطنية التى تلجأ الى الكفاح المسلح للتخلص من احتلال الوطن.
- 16- الاهتمام بالتحليل والتفسير وسبل المواجهة اضافة الى الطابع الخبرى ووضع الاحداث الراهنة فى سياقها المتكامل.
- 17- تجنب التهوين او التهويل عند عرض الحوادث الإرهابية.
- 18- تجنب تداول الشائعات والاخبار المجهلة اضافة الى الرد على الشائعات من خلال تكذيبها وتفنيدها من قبل متخصصين ومعلومات موثقة.
- 19- شرح الأبعاد القانونية والأمنية والتشريعية المتعلقة بمواجهة جرائم الإرهاب.
- 20- الاهتمام بالإرشادات الخاصة بدور المواطنين فى مواجهة الإرهاب وتحركات الإرهابيين.
- 21- تجنب الاهتمام بالسبق الصحفى أو الإعلامى على حساب الحقيقة والصالح العام.

- 22- الابتعاد عن العفوية والارتجال في المعالجة الإعلامية للعمليات الإرهابية.
- 23- الانتباه الى عدم تقديم تغطية تعطى انطبعا بضعف النظام أو بارتباك الأجهزة الامنية وتعثر جهودها في المواجهة مع الإرهاب.
- 24- الحرص على توضيح تداعيات الأعمال الإرهابية على الوضع الاقتصادي الداخلى والظروف المعيشية للمواطنين.

25- التدقيق في استخدام المصطلحات والمفردات المتعلقة بقضايا الإرهاب.

26- مراعاة شروط السلامة المهنية للمراسلين أثناء تغطية حوادث الإرهاب.

ضبط بعض المصطلحات في تناول العمليات الإرهابية

- 1- مكافحة الإرهاب بدلا من الصراع المسلح.
- 2- العناصر الإرهابية بدلا من التنظيمات الإرهابية.
- 3- العناصر المتطرفة / الإرهابية بدلا من المتمردين.
- 4- العناصر المتطرفة أو الإرهابية بدلا من المسلحين.
- 5- تأمين منطقة عازلة بدلا من اخلاء المنطقة العازلة.
- 6- قوة انفاذ القانون بدلا من عناصر الشرطة او الجيش في التعامل مع العناصر الإرهابية.
- 7- التوجه للقبض على العناصر الإرهابية بدلا من المداهمة.
- 8- العناصر الإرهابية الخارجة عن القانون بدلا من تسمية داعش.
- 9- تنظيم أنصار بيت المقدس بدلا من تنظيم ولاية سيناء.
- 10- قطع الطرق بواسطة الإرهابيين بدلا من تنظيم كمائن ونقاط تفتيش بواسطة الإرهابيين.

- 11- مناطق مكافحة النشاط الإرهابي بدلا من مناطق العمليات العسكرية ضد الإرهابيين.
- 12- الفارون من التهديد الإرهابي بدلا من النازحين أو اللاجئين ضبط بعض المصطلحات.
- 13- المنطقة الآمنة بدلا من المنطقة العازلة في حالة اخلاء مناطق لمواجهة العناصر.

14- بلاغات من السكان والمواطنين المحليين عن العناصر الإرهابية بدلا من الحصول على معلومات من المرشدين.

15- عند الإشارة الى أعمال العناصر الإرهابية التأكيد على لفظ العناصر الخارجة عن القانون.

16- استخدام حق الدفاع الشرعى في التعامل مع العناصر الإرهابية بدلا من العمليات العسكرية.

17- مواجهات أمنية أسفرت عن مقتل عدد من الإرهابيين بدلا من تصفية الإرهابيين.

المراجع:

- 1- شاهيناز بسيوني، العلاقة بين التعرض لوسائل الاتصال وطبيعة الاتجاه نحو مشكلة الإرهاب، مجلة بحوث الاتصال، العدد العاشر، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ديسمبر 1993.
- 2- احمد جلال عز الدين، الإرهاب والعنف السياسي، ط1، كتاب الحرية رقم 10 القاهرة، دار الحرية للصحافة والطباعة والنشر، 1986، ص 49.
- 3- أحمد إبراهيم محمود، الإرهاب الجديد: الشكل الرئيسي للصراع المسلح في الساحة الدولية، مجلة السياسة الدولية، العدد 147، مؤسسة الأهرام، 2002، ص ص 40-53.
- 4- هويدا مصطفى، اتجاهات الصفوة نحو تغطية الإعلام المصري لاهداث 11 سبتمبر وتداعياتها: دراسة استطلاعية على عينة من الصفوة المصرية، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد الثاني، العدد الرابع، كلية الإعلام جامعة القاهرة، أكتوبر - سبتمبر 2002.
- 5- أبو بكر عبدالله القري، نحو إستراتيجية مشتركة لمكافحة الإرهاب، <http://www.almotamar.net/news/print.php?id=18771>
- 6- هويدا مصطفى، دور الإعلام في الأزمات الدولية: دراسة حالة للإدارة الإعلامية لحرب الخليج، القاهرة، مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر 2000، ص 38.
- 7- ملفين ل ديفلير، ساندرا بول روكيتش، نظريات وسائل الإعلام، ترجمة كمال عبد الروؤف، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع 1994، ص ص 226-241.
- 8- محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1977، ص ص 30-31.
- 9- علي بن فايز الجعنى، الإعلام الأمني والوقاية من الجريمة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2000.
- 10- محمد شومان، الإعلام والأزمات: مدخل نظري وممارسات عملية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2002.
- 11- علي بن فايز الجعنى، مرجع سابق.
- 12- هبة شاهين، استخدامات الجمهور المصري للقنوات الفضائية العربية: دراسة مسحية رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2001.

- 13- جيهان يسرى، استخدامات الشباب المصرى للقنوات الفضائية والاشباعات المتحققة عنها، مجلة البحوث الإعلامية، العدد الثالث، جامعة الأزهر، يناير 1998، ص ص 171-231.
- 14- نبيل محمد طلب، تأثير التعرض للقنوات الفضائية على جمهور المشاهدين بالقنوات المركزية والاقليمية المصرية، مجلة كلية الآداب، العدد 22، جامعة الزقازيق، أكتوبر 1998، ص ص 272-405.
- 15- شاهيناز بسيوني، مرجع سابق.
- 16- هويدا مصطفى، التلفزيون المصرى ومعالجة ظاهرة العنف الدينى: دراسة تقويمية على المادة الدرامية، مجلة الآداب والعلوم الانسانية، الجزء الثانى، المجلد السادس عشر، جامعة المنيا، إبريل 1995.
- 17- حسن إبراهيم مكي، معالجة قضايا الإرهاب فى الصحف العربية: دراسة تحليلية بين صحيفة الوطن الكويتية وصحيفة الاهرام المصرية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد 84، 1997.
- 18- سوزان يوسف القليتى، مدى اعتماد الصفوة المصرية على التلفزيون وقت الأزمات: دراسة حالة على حادث الاقصر الإرهابى، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 24، مرجع سابق، ديسمبر 1998.
- 19- فؤاده الكبرى، دور الإعلام والاتصال فى احتواء أزمة السياحة بالأقصر، المؤتمر السنوى الثالث لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، أكتوبر، 1998.
- 20- عبد الله الجاسر، دور وسائل الإعلام فى مواجهة التطرف والإرهاب: تحديات العالم العربى فى ظل المتغيرات الدولية، ط1، بيروت مركز الدراسات العربية الأوروبية، دار بلال 1998.
- 21- فوزي عبد الغنى خلاف، اتجاهات جمهور جنوب الصعيد تجاه معالجة وسائل الإعلام لحادث الأقصر: دراسة ميدانية على عينة من شباب الجامعة، مجلة الآداب، العدد السادس، كلية الآداب، جامعة حلوان، يوليو 1999.
- 22- رباب رأفت الجمال، العوامل المؤثرة فى تشكيل خطاب القضايا الدولية تجاه أحداث 11 سبتمبر وتداعياتها، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية، 2001.

- 23- محمد نبيل طلب، المعالجة الإذاعية لأحداث 11 سبتمبر وما بعدها، دراسة مقدمة للمؤتمر العلمى السنوى الثامن لكلية الإعلام بعنوان، الإعلام والإرهاب 15، كلية الإعلام، جامعة القاهرة - 16 إبريل، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2002.
- 24- جيهان يسرى، اتجاهات الإعلاميين نحو تغطية الإعلام المصرى لأحداث الإرهاب، بحث مقدم الى المؤتمر العلمى الثامن لكلية الإعلام، مرجع سابق.
- 25- مها الطراييشى، ميرفت الطراييشى، معالجة الخطاب الدينى لقضية الإرهاب الدولى بالصحف المصرية العامة والدينية فى ظل المتغيرات الدولية: دراسة تحليلية مقارنة، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد العشرون، يوليو - سبتمبر 2003، مرجع سابق، ص ص 155-186.
- 26- أماني عمر، دور التلفزيون فى تشكيل مفاهيم واتجاهات الشباب العربى نحو الإرهاب: دراسة مقارنة بين مجموعات الشباب العربى، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد العشرون، مرجع سابق، ص ص 373-404.
- 27- وفاء عبد الخالق ثروت، العلاقة بين التعرض لوسائل الإعلام ومستوى معرفة الشباب الجامعى بأحداث الحرب الأنجلو أمريكية على العراق فى اطار نظرية فجوة المعرفة، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد العشرون، مرجع سابق، ص ص 65-115.
- 28- أشرف جلال حسن، اتجاهات الصحافة المصرية نحو معالجة أحداث 11 سبتمبر والحرب الأمريكية ضد أفغانستان، مؤتمر الإعلام والإرهاب، مرجع سابق.
- 29- نوال عبد العزيز الصفتى، دور الصحف المصرية فى تشكيل اتجاهات الجمهور المصرى نحو قضية الإرهاب الدولى، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد رقم 20، مرجع سابق، يوليو - ديسمبر 2003، ص ص 127-155.
- 30- سها فاضل، العلاقة بين التعرض للصحف المصرية والوعى بقضية الإرهاب الدولى المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد رقم 20، مرجع سابق، ص ص 187-212.
- 31- خالد صلاح الدين حسن على، دور وسائل الإعلام فى تشكيل معارف واتجاهات الرأى العام المصرى نحو الإرهاب: مدخل تكاملى، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد رقم 20، مرجع سابق، ص ص 213-296.
- 32- عزة عبد العظيم، تغطية التقارير الإخبارية التلفزيونية لأحداث الإرهاب: أحداث الصراع الفلسطينى الاسرائيلى وحرب الولايات المتحدة فى أفغانستان على القناة الأولى وقناة

النيل للأخبار وقناة الجزيرة القطرية، مجلة البحوث الإعلامية، العدد الثامن عشر، مرجع سابق، أكتوبر 2002، ص ص 117-172.

33- عادل عبد الغفار، مصادر معلومات طلاب الجامعات المصرية لمتابعة أحداث الحادي عشر من سبتمبر وتوابعها، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، العدد العشرون، مرجع سابق، ص ص 197-236.

34- عبد الرحمن محمد لطف غمر، معالجة الصحافة اليمنية لقضايا الإرهاب، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، قسم الإعلام، معهد البحوث والدراسات العربية، 2005.

35- فهد بن عبد العزيز العسكر، التعامل الإعلامي مع قضايا الإرهاب في المملكة العربية السعودية: دراسة كيفية، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد السادس، العدد الاول مرجع سابق، يناير - يونيه 2005، ص ص 249-293.

36- ايناس محمد سعد سرج، اثر استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تكوين الرأي العام المصرى تجاه القضايا الدولية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة 2006.

37- سهير عثمان عبد الحليم، تعرض الشباب للصحافة المطبوعة والالكترونية واتجاهاتهم نحو ظاهرة الإرهاب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2006.

38- ابراهيم محمود زقوت، المعالجة الصحفية لأحداث 11 سبتمبر 2001 في الصحافة الفلسطينية اليومية، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، قسم الإعلام، معهد البحوث والدراسات العربية، 2006.

39- حمزة بيت المال، استقبال القنوات التلفزيونية الفضائية في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة عن مدينة الرياض، مجلة تليفزيون الخليج، العدد الرابع، الرياض، يناير 1994، ص ص 34-52.

40- عادل عبد الغفار، استخدامات الصفوة المصرية للراديو والتلفزيون المحلى والدولى رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 1995.

41- محمد نبيل طلب، مرجع سابق.

42- جيهان يسرى، مرجع سابق.

43- سوزان يوسف القليني، استخدامات الجمهور العربي للقنوات الفضائية في عصر العولمة: دراسة مقارنة بين القنوات العربية والاجنبية، مجلة البحوث والدراسات العربية،

- العددان 31 و32، القاهرة، مركز البحوث والدراسات العربية، يناير 1999، ص ص 137- 202.
- 44- نسمة احمد البطريق، القنوات الفضائية الدولية والهوية الثقافية العربية: دراسة ميدانية على جمهور القنوات الفضائية، في ن التلفزيون والمجتمع والهوية الثقافية، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1999.
- 45- ايمن منصور أحمد ندا، صورة الوطن العربي وأوروبا كما تعكسها المواد الاخبارية في القنوات الفضائية العربية والاوروبية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2000.
- 46- اتحاد الاذاعة والتلفزيون، استخدام المشاهد المصري للقنوات الفضائية، دراسة غير منشورة، القاهرة، اتحاد الاذاعة والتلفزيون المصري، 2000.
- 47- ليلى حسين السيد، احتياجات كبار السن من وسائل الاتصال، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، العدد الأول، مرجع سابق، يناير - مارس 2000، ص ص 40- 93.
- 48- سلوى إمام على، أنماط مشاهدة الجمهور المصري للقنوات الفضائية، المؤتمر العلمي السنوي السابع، "الإعلام وحقوق الانسان العربي" كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مايو 2001، ص 480.
- 49- هبة شاهين، مرجع سابق.
- 50- ايمان حمعة، التعرض لوسائل الإعلام التقليدية والحديثة وعلاقته بمستوى المعرفة السياسية بأحداث الانتخابات الاسرائيلية لدى الشباب الجامعي المصري، المؤتمر العلمي السنوي السابع لكلية الإعلام، مرجع سابق، ص ص 19-27.
- 51- هبة يحي عطية، المعالجة الاخبارية لأحداث العالم الثالث في قناة TV5 الفرنسية الدولية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2001.
- 52- عبد الرحمن الشامي، استخدامات القنوات التلفزيونية المحلية والدولية: الدوافع والاشباع، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2002.
- 53- محمد الفقيه، العلاقة بين الاعتماد على القنوات التلفزيونية الفضائية ومستويات المعرفة بالموضوعات الاخبارية في المجتمع اليمني، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2002.

- 54- سلاح رشاد الدواوسة، استخدامات الجمهور الفلسطيني للقنوات الفضائية العربية والاشباعات المتحققة، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية، 2002.
- 55- ممدوح المشمشي، دوافع تعرض المشاهد المصري للقنوات الفضائية في دولة الامارات العربية المتحدة، رسالة دكتوراة، غير منشورة، كلية الآداب، جامعة المنيا، 2002.
- 56- دينا أحمد عرابي، دور وسائل الإعلام المحلية والدولية في تشكيل المعرفة لدى الجمهور في ظل العولمة، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2002.
- 57- هبة شاهين، اتجاهات الرأي العام المصري نحو الهجوم الأمريكي على افغانستان، المؤتمر العلمي الثامن لكلية الإعلام، مرجع سابق.
- 58- ايمان نعمان جمعة، معالجة قناة الجزيرة لقضية نزع اسلحة الدمار الشامل العراقية: دراسة تحليلية لأخلاقيات الممارسة الإعلامية، في، المؤتمر العلمي التاسع لكلية الإعلام، جامعة القاهرة، مايو 2003، ص ص 19-27.
- 59- نهى عاطف العبد، علاقة الطفل المصري بالقنوات الفضائية العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2003.
- 60- أميرة محمد ابراهيم النمر، اثر التعرض للقنوات الفضائية على النسق القيمي للمراهقين من طلاب المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2004.
- 61- جيلان محمود عبد الرازق شريف، أساليب تغطية القضايا في برامج الرأي المذاعة على الهواء في القنوات الفضائية العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2004.
- 62- هويدا مصطفى، دور الفضائيات في المعرفة بقضايا الإصلاح في مصر في ضوء آراء عينة من الإعلاميين ولصحفيين، بحوث الإعلام، العدد الواحد والعشرون، جامعة الأزهر، يناير 2004.
- 63- حنان يوسف، معالجة الفضائيات العربية لأزمة العراق: دراسة مسحية مقارنة، أعمال المؤتمر العلمي الأول للأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام بعنوان: الفضائيات العربية ومتغيرات العصر، القاهرة الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص ص 389-429.

- 64- فاطمة كرداش، استخدامات الجالية العربية في كندا للقنوات الفضائية العربية والاشباعات المتحققة، رسالة دكتوراة غير منشورة، القاهرة، قسم الإعلام، معهد البحوث والدراسات العربية، 2005.
- 65- سلوى امام، أثر مشاهدة الجمهور المصرى للقنوات الفضائية على وسائل الاتصال، الفضائيات العربية ومتغيرات العصر، مرجع سابق، ص ص 75-135.
- 66- عادل عبد الغفار، تقويم الاداء المهني للقنوات الفضائية الاخبارية العربية في ضوء آراء عينة النخبة الإعلامية المصرية، الفضائيات العربية ومتغيرات العصر، مرجع سابق، ص ص 343-381.
- 67- نصر محسن الروحاني، علاقة المراهقين بالقنوات الفضائية: دراسة تطبيقية في الحضر والريف اليمنى، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية، 2005.
- 68- نهى عاطف العبد، دور نشرات الاخبار في القنوات الفضائية العربية في ترتيب أولويات الجمهور المصرى نحو القضايا المصرية العربية والدولية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2006.
- 69- حسن عماد مكاوى، ليلى حسين السيد الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1998.
- 70- ملفين ل. ديفلير، ساندرا بول روكيتش، مرجع سابق، ص 422.
- 71- حسن عماد مكاوى، ليلى حسين السيد، مرجع سابق، ص ص 323-329.
- 72- يسرى دعبس، الإرهاب والشباب: رؤية في انثروبولوجيا الجريمة سلسلة علم الانسان وقضايا المجتمع رقم (10)، الملتقى المصرى للابداع والتنمية، الاسكندرية، د.ت، ص ص 3-5.
- 73- محمد محمود السباعى، الدلالات اللغوية والسياسية لمفهوم الإرهاب مجلة الأمن العام، العدد 135، أكتوبر 1991 ص 37.
- 74- المرجع السابق، ص 138
- 75- هشام الحديدي، الإرهاب: بذوره وبثوره، زمانه ومكانه وشخصه القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1996، ص 49.
- 76- المجالس القومية المتخصصة، الإرهاب ومواجهته، تقرير المجلس القومى للثقافة والفنون والآداب والإعلام، أعمال الدورة الخامسة عشرة القاهرة، سبتمبر 1993 - يوليو 1994، ص 82.

- 77- نواف الزرو، جدلية الإرهاب وحق الشعوب في مقاومة الاحتلال: اسئلة متفجرة على أجندة الإرهاب، مجلة رؤية، القاهرة، الهيئة العامة للاستعلامات.
- 78- محمد علي حوات، قراءة في الخطاب الإعلامي والسياسي المعاصر: نظرية نقدية، القاهرة، مكتبة مدبولي، 2005، ص 214.
- 79- محمد صادق صبور، الإرهاب في العالم، موسوعة مناطق الصراع في العالم، الكتاب الخامس، القاهرة ن دار الأمين للنشر والتوزيع، 2003، ص 5.
- 80- المرجع السابق، ص 13.
- 81- أحمد أبو الروس، الإرهاب والتطرف والعنف الدولي، الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص ص 29-32.
- 82- روبرت أوكل، الإرهاب وتغطية وسائل الإعلام والاستجابة الحكومية، في، وسائل الإعلام والسياسة الخارجية، تحرير سامون سيفراتي، ترجمة محمد مصطفى غنيم، القاهرة، الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية، دت.
- 83- أديب خضور، معوقات الإعلام الأمني، في، الإعلام الأمني العربي: قضايا ومشكلاته، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 1422هـ.
- 84- ابراهيم ناجي، دور الإعلام في مكافحة الجريمة، في، الإعلام الأمني: المشكلات والحلول، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1422هـ.
- 85- فهد بن عبد العزيز العسكر، مرجع سابق، ص ص 259-260.
- 86- المرجع السابق، ص ص 263-264.
- 87- تقرير المجلس القومي للثقافة والفنون والآداب والإعلام، مرجع سابق، ص 103.
- 88- الأهرام بتاريخ 2001/4/14
- 89- أسامة الغزالي حرب (1952) الإعلام العربي ورؤية إعلامية جديدة، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر، "أحداث سبتمبر وتأثيرها على الرؤية الإعلامية العربية" القاهرة، جمعية مصر للثقافة والحوار، 27-29 يناير 2002.
- 90- منار الشوربجي (2002)، الإعلام الأمريكي وأحداث 11 سبتمبر، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر "أحداث سبتمبر وتأثيرها على الرؤية الإعلامية العربية"، مرجع سابق.
- 91- حرية الصحافة حول العالم "تقرير منظمة صحفيون بلا حدود، باريس، مايو 2002.
- 92- روز اليوسف، عدد 2833 بتاريخ 24-30/11/2001.
- 93- جريدة الحياة اللندنية 2001/12/9.

- 94- هويدا مصطفى (2000) دور الإعلام في الأزمات الدولية، دراسة حالة للإدارة الإعلامية لحرب الخليج، القاهرة، دار المحروسة للبحوث والتدريب والنشر، ص 16.
- 95- السيد عليوة، إدارة الأزمة والاحتمالات المرتقبة، الأهرام بتاريخ 2001/12/3.
- 96- حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد (1998) الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ص ص 314-315.
- 97- ملفين ل. ديفلير، ساندرا بول روكيتش (1993) نظريات وسائل الإعلام، الطبعة الأولى، ترجمة كمال عبدالرؤف، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع، ص 422.
- 98- حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، مرجع سابق، ص ص 323-329.
- 99- عادل عبدالغفار (1995) استخدام الصفوة المصرية للراديو والتلفزيون الدولي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام/ جامعة القاهرة، ص 53.
- 100- عبدالمنعم المشاط (1990) الصفوة السياسية والتنمية السياسية. مجلة الوحدة. العدد 66، الرباط، مارس 1990، ص 127.
- 101- ت.ب. بوتومور، (1972) النخبة والمجتمع، ترجمة جورج جحا، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، ص ص 85-86.
- 102- عادل عبدالغفار، مرجع سابق، ص 57.
- 103- بوتومور، مرجع سابق، ص ص 30-38.
- 104- الأهرام بتاريخ 2001/11/21.
- 105- أمانى السيد فهمى (1997) دور التعرض لوسائل الإعلام في اكتساب المعلومات عن قضية البوسنة والهرسك، مجلة التعاونيات، العدد الثاني، السنة الخامسة، يوليو 1997.
- 106- هويدا مصطفى، مرجع سابق، ص ص 80-83.
- 107- حسن عبد الغنى، العراق بين الإعلام العربى والغربى: إشكالية الحرية والاستقلال، ندوة أزمة الإعلام العربى، القاهرة، جمعية مصر للثقافة والحوار، 7 مارس 2004.
- 108- محمد السعيد إدريس، أثر وسائل الإعلام على الشارع العربى، فى، أزمة العراق والإعلام العربى، مرجع سابق.
- 109- الفت حسن أغا، دور الإعلام فى الحرب على العراق، فى، العدوان على العراق، خريطة أزمة ومستقبل أمة، تحرير حسن نافعة، نادى محمود مصطفى، القاهرة، مركز البحوث والدراسات السياسية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 2003، ص 311.
- 110- حسن عبد الغنى، مرجع سابق.

- 111- ندوة الإعلام والحرب، نادي دبي للصحافة أبريل 2003.
- 112- حنان يوسف، تقييم أداء القنوات العربية لأزمة العراق، دراسة مسحية، في، ندوة أزمة العراق والإعلام العربي، مرجع سابق.
- 113- محمد السعيد أديس، مرجع سابق
- 114- الفت أغا، مرجع سابق، ص ص 316-317.
- 115- ليونيد سيوكايتين، الإعلام بين الولاء السياسي والمصادقية، في، دور وسائل الإعلام في العالم المعاصر، مجلة الملف السياسي، عدد 625.
- 116- رحيم مزيد، قناة الجزيرة وصراع الفضائيات، القاهرة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، 2003، ص 39.
- 117- رسلان أحمد فؤاد، نظرية الصراع الدولي: دراسة في تطور الأسرة الدولية المعاصرة، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1986، ص ص 41-42.
- 118- محمود عبد الفتاح عبد الحميد، دور وسائل الإعلام كأداة في الصراع: دراسة تطبيقية على حرب الخليج، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، كلية الإعلام / جامعة القاهرة، 1997، ص 77.
- 119- عباس العماري، إدارة الصراع في عالم متغير، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر، مؤسسة الأهرام، 1993، ص 13.
- 120- محمد سعد أبوعامود، الإعلام والساسة في عالم متغير، سلسلة بحوث سياسية (82)، القاهرة، مركز البحوث والدراسات السياسية، يوليو، 1994، ص 17.
- 121- أحمد يوسف أحمد، الصراعات العربية العربية (1945-1981) دراسة استطلاعية، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، يناير 1988، ص ص 189-190.
- 122- إيمان نعمان جمعة، معالجة قناة الجزيرة لقضية نزع أسلحة الدمار الشامل العراقية، (مرحلة ما قبل الحرب) دراسة تحليلية لأخلاقيات الممارسة الإعلامية، أخلاقيات الإعلام بين النظرية والتطبيق، المؤتمر العلمي السنوي التاسع (الجزء الأول) كلية الإعلام / جامعة القاهرة، مايو 2003.
- 123- عصام زكريا، لماذا ضاعت الحقيقة على الشاشات الأجنبية، حرب التلفزيونات، مجلة صباح الخير بتاريخ 2003/4/15.

- 124- الفضائيات العربية وتغطية الحرب على العراق، حلقة نقاشية، الشارقة، الجامعة الأمريكية، 30 أبريل 2003، المستقبل العربي، عدد 295، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية سبتمبر 2003 ص 119.
- 125- طارق الحميد، قناة أبو ظبي على خط النار، جريدة الشرق الأوسط بتاريخ 2003/3/23.
- 126- جريدة القدس العربي، 2003/4/4.
- 127- كيف ينظر الإعلاميون إلى الحرب الأمريكية على العراق، موقع جريدة الوطن بتاريخ 2003/3/23.
- 128- الفت أغا، مرجع سابق، ص 316.
- 129- المرجع السابق، ص 311.
- 130- عصام زكريا، مرجع سابق.
- 131- مجلة النيوزويك بتاريخ 30 أكتوبر 2001.
- 132- فرنك إير فيه وآخرون، الفضاء العربي (الفضائيات والإنترنت والإعلان والنشر) ترجمة فردريك معتوق، الطبعة الأولى، دمشق دار قدس، 2003.
- 133- حمدي حسن، الحرب في الفضائيات العربية، ملف الأهرام الاستراتيجي، العدد 100، القاهرة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية، مؤسسة الأهرام، أبريل 2003، ص 37.
- 134- أحمد عبدالله، المعرك النفسية في حرب العراق، في، العدوان على العراق: خريطة أزمة ومستقبل أمة، مرجع سابق، ص 326.
- 135- أحمد الربيعي ن فضائيات أحمد سعيد، جريدة الشرق الأوسط بتاريخ 2003/3/26.
- 136- حمدي حسن، مرجع سابق، ص 37.
- 137- أنس زاهد، متى نفيق؟ جريدة الحياة بتاريخ 2003/4/3.
- 138- حمدي حسن، مرجع سابق، ص 38.
- 139- إبراهيم العريس، فضائيات من حول حرب "لم تقع"، جريدة الحياة بتاريخ 2003/4/18.
- 140- أحمد الربيعي، مرجع سابق.
- 141- علا رجب، ادارة العمليات النفسية في حرب العراق، ملف الأهرام الاستراتيجي، عدد 100، مرجع سابق، ص 45.

- 142- توفيق رباحي، فضائيات، جيروم يتغلب على الصحافيين الأمريكيين والجزيرة تقود الإعلام المضاد، جريدة القدس العربي بتاريخ 2003/3/25.
- 143- علا رجب، مرجع سابق، ص ص 45-46.
- 144- الفت أغا، مرجع سابق، ص ص 318-321.
- 145- الفضائيات العربية وتغطية الحرب، مرجع سابق ص 118.
- 146- سيد علي، المصادقية الغائبة في الحرب الإعلامية، الأهرام بتاريخ 2003/3/26. 147- عماد جاد، أداء الإعلام العربي وما أثاره من قضايا، ندوة أزمة العراق والإعلام العربي، مرجع سابق.
- 148- كيف ينظر الإعلاميون إلى النقل المباشر للحرب الأمريكية على العراق، مرجع سابق.
- 149- عواطف عبد الرحمن، العراق: الحرب الإعلامية آلياتها وتداعياتها وضحاياها، مجلة الدراسات الإعلامية، عدد 113، القاهرة، المركز العربي الإقليمي للدراسات الإعلامية للسكان والتنمية والبيئة، أكتوبر - ديسمبر، 2003، ص ص 56-57.
- 150- يحيى شقير، التضليل الإعلامي في العدوان على العراق، المشرق الإعلامي بتاريخ 2003/5/17.
- 151- الحبيب الغريبي، الإعلام العربي المرئي في ظل الأحداث الكبرى، في الفضائيات العربية والحرب على العراق، المستقبل العربي، مرجع سابق، ص 129.
- 152- عماد جاد، مرجع سابق.
- 153- جميل النميري، إعلام الحرب على العراق، المشرق الإعلامي، مرجع سابق.
- 154- إيمان نعمان جمعة، مرجع سابق.
- 155- محمد الأسعد، CNN والجزيرة، كيف تقرأ.. لا ماذا تقرأ فقط، القبس بتاريخ 2003/3/28.
- 156- حمدي حسن، مرجع سابق، ص 37.
- 157- المرجع السابق ص 39.
- 158- سعد الدين إبراهيم الإعلام العربي وعلم النكبات بدءاً من المرحلة الشعبوية، الحياة بتاريخ 2004/3/30.
- 159- كيف تعاملت الفضائيات العربية مع الحرب، موقع صوت العراق بتاريخ 2003/4/15.

- 160- جامعة الدول العربية، ورقة جامعة الدول العربية في الملتقى العلمى، بعنوان "أثر الإرهاب على الأمن والسلم العالمى" الرابط 2014/10/16-14.
- 161- السيد عليوة (1997) مرجع سابق ص ص 81-88.
- 162- السيد عليوة (1997) مرجع سابق ص ص 60-70.
- المراجع الاجنبية

- 1 Brent, I Smith, Terrorism in America, Pipe Bomb and Pipe Dreams, State University of New York Press, New York, Albany, 1994 pp 1 3.
- 2 Picard Robert G.& Adams Paul D., Characterizations of Act and Perpetrators of Political Violence in Three Elite Newspapers, In, Alali Aodasuo & Kenoye Kelvin Eke, Media Coverage of Terrorism: Method of Diffusion, Sage Publication Inc, 1991, pp 12 21
- 3 Newman, W, R, the Threshold of public attention, Public Opinio Quarterly, vol 4, no 4, pp 435 4.
- 4 D.W, Rojecki, Attitudes, 2nd edition, Massachusetts, Sinauer Associates Inc Publishers, 1990, p 38.
- 5 Kevin G. Barn Hurst, Contemporary Terrorism in Peru Senders and the Media, Journal of Communication, vol 41, 1991, p 75.
- 6 Weidman, G. Brosius.H.B The Newsworthiness of International Terrorism, pp 333 336.
- 7 Wanta, w.& Hu, Y, The Agenda Setting Effects of International News Coverage examination of differing news frames, International Journal of Public Opinion Research, vol15, no 3.
- 8 Amal Kotby, Newspaper Coverage of Terrorism: A content Analysis of Al Ahram and the New York Times, The AUC, Department of Journalism and Mass Communication, June 1995.
- 9 El Sayed, M, United State Media Coverage of Terrorism: The Hijacking of TWA Flight 847in 1985, Dissertation Abstracts International, vol 57 09A.
- 10- Durham.F.New Frames as Social Narratives, TWA Flight 800, Journal of Communication, vol 48, 1998, p 75.
- 11 Onen, S.P. Terrorism counter Terrorism and Civilian Pawns. Theory and Evidence from Northern Ireland Spain and Uruguay, Dissertation Abstract International, vol 59, 1998 pp 336-338.
- 12 Queensberry, Phillip Neil, Television News Coverage and it effects on The Recording of Hate Crime. PHD, University of Kentucky, USA, 2001.

13 Chavez, Vivian, Dirfman, Loris, Punish language television News Focus in Youth and Violence News, in, Midial, Gewnada, George.P. Sexual and Reproductive Health Promotion in Latino Population Partners Case Study across the Americans, (USA, Baywood Publishing, 2003, pp 300-340.

14 Khaled Merghani, Philip Palmgreen and Douglas, A.Boyd, The Utilization of Direct Satellite Broadcasting in Saudi Arabia, Journal of Broadcasting and Electronic Media, vol 42, no 3, Summer 1998, pp 297 313.

15 Hanan Kilani, Usage of International Channels Via Direct Broadcasting in Cairo, PHD, Thesis, Unpublished, Cairo University, Faculty of Mass Communication, 2000.

16- al shaqsi,obaid, the influence of satellite and terrestrial television viewing on young adults in oman, phd unpublished thesis, college of cardiff, university of wales, 2000.

17 Stephen W.LITELJOHN Theories of Human Communication. 2nd edition, California Wadsworth Publishing Company,(1983) pp291 292.

18 Denis, MEQAIL& Steven WINDHAL Communication Models, 2nd edition, New York, Addison Wesley Longman Limited,(1996) pp 111 112.

19- <http://www.annabaa.org/nbanews/18/58.htm>

20- <http://www.alerhab.net/look/10.htm>

21 Leedy, Paul, Practical Research; Planning and Design, 5th edition New York, Macmillan Publishing Company, p 143.

22 Roger D. Winner and Joseph R. Dominick, Mass Media Research, An Introduction, 2nd edition, New York, Wadsworth Publishing Company, 1987, pp 113 114.

23 Fredrick F. Williams, Research Methods and the New Media, New York, Wadsworth Publishing company, 1981, p 109.

24 Mcburney, H.D. Research methods, 5th edition, California, Wadsworth, Thomson Learning Inc, 2001, p 250.

25 Leedy, Paul, op-cit, 205.

26- Kathy KERCHENER (1998) Communication in Crisis, How to rescue your Reputation. Crisis Management Workshop. Looksmart. Com.

27 Serge HALIMI (1991) La guerre dans les Medias Americains, Revue d'Etudes palestenehness. No44 Paris, Les Editions d Minuit, pp. 59 77.

28 Douglas KELLNER (1992) Persian Gulf Television War, Oxford, Westview press.

29 Anne PERES (1991) La Guerre en Directe: La Guerre du Golfe 1990 1991. Universite de Droit d'Economie et des sciences Sociales, Paris 11, pp, 11 15.

- 30- Leonard DAWNI & Robert KAYSAR (2002) *News behind news. the American Press in Danger*, Nober editions.
- 31- La presse en etat de Guerre (1991). Dans, *L'Information en victime de la Guerre du Golfe*, Mediapouvoirs, no 24, Les Editions de (CFPJ). Pans, Bayard Press, Octobre- Decembre, pp38- 40
- 32 James HOGLE (1996) *Impact of News Media on International Crisis*, Freedom Forum Conference 12 December.
- 33 William SABIRE, *War without Information*, New York Times, 18/10/2001.
- 34- Guardian Unlimited. Com 6/3/2002.
- 35- Tomas FREEDMAN. *The New Balance*. New York Times 9/3/2002.
- 36- Guardian Unlimited. Com op.cit.
- 37 International Herakl Tribune, 21/10/2001.
- 38 New York Times. Com 11/11/2001.
- 39 Guardian Unlimited.com 12/2/2002.
- 40- M.FERO (1991) *L'Information en Uniform*, Paris, Ramsey, p124.
- 41- Charles MERCICA (2002) *Profile OF America's Future: Triumph of perception*. In, *The American Dream Seminar. The International Association of Educators for World peace* 21/2/2002.
- 42 Stephen W.LITELJOHN (1983) *Theones of Human Communication*. 2nd edition, California Wadsworth publishing Company, pp291 292.
- 43 Denis, MEQAIL& Seven WINDHAL (1996) *Communication models*, 2nd edition, New York, Addison Westly Longman Limited, pp 111 112.
- 44 George LENZOWSKI (1975) *political Elite in the Middle East* Washington DC. American Enterprise Institute for Policy Research. p1.
- 45- Serge DANEY (1991) *A vant et après l'Image*. Revue D' Etudes Palestiniennes, No44, op- cit. p153.
- 46- Marc RABOY & Bernard DAGENAIS (1996) *Media and the Politics Crisis*, in, *Media Crisis and Democracy: Mass Communication and the Description of Social Order*, London, Serge Publication, pp 8 9.
- 47 Patrick GILLADD, *La Guerre3- idakienne de l'Information*, WWW .Confidentie frnstream.net 12 F2vrier 2003.
- 48 Yaacov, Bar Simontov, *The Arab Israeli Conflict. learning Conflict Resolution*, Journal of Peace Research, vol 31, no 1, 1994,pp 78-79.
- 49 M.FERO, *L' Information en Uniforme*, Paris, Ramsy, 1991, p124.
- 50 Halimi (1991) *La Guerre dans les Medias A mercains* , Revue d Etudes Palestinnienes, n 44 , Paris , Les Editions de Minuit , pp 59-77.
- 51 Dominique de Montvalon (1992)CNN, *I Information sans Frontieres*, Mediapouvoirs, n 25 , Editions de CFPJ, Paris , Bayard Press, Janvier Mars, 1992, pp47 52.

52 Douglas Kellner (1992) *The Persian Gulf Television War*, Westview Press, Oxford.

53 Anne Peres (1991) *La Guerre en Directe: la Guerre du Golfe* (1990 1991), *Memoire de Diplome de l Institut Francais de Presse, Universite de Droit de l Economie et des Sciences Sociales, ParisII*, pp 111 115.

54 Denis Everette et al (1991) *The Media at War the Press and The Persian Gulf Conflicts*, New York , Gannett Foundation Media Center, p 97.

55 John Newhogen (1994) *The Relationship between Censorship and the Emotional and Critical Tone of Television News Coverage of the Persian Gulf War*, *Journalism Quarterly*, vol, 71, no, 1, Spring 1994.

56 J.L.Conners (1998) *Hussein as Enemy: the Persian Gulf War in Political Cartoon*, *Harvard International Journal of Press/Politics* no 3, Summer 1998.

57 Cristine Ocan (1992) *Communication during the Gulf War: What Kind of Medium is the Electronic Bulletin Board?* *Journal of Broadcasting &Electronic Media*, vol 36, no 2, Spring 1992.

58 Elaine Showalter (1998) *Last Battle of Gulf War*, PBS and WGBH Frontline, <http://egi.pbs.org/wgbh/pages/frontline>.

59 *Learning from Coverage of Gulf War Workshop*, 1998.

60 *World War III, Gulf War 98: Could this be the beginning of the End?* http://members.tripod.com/world_war///default.htm

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة: الإعلام وإدارة أزمة الإرهاب	5
الفصل الاول: إعلام الازمات المفهوم والتطور ومنهجية الدراسة	9
مفهوم الأزمة في الدراسات العلمية	11
مناهج دراسة الأزمات	14
دور الإعلام في إدارة الأزمات	25
الفصل الثاني: الإعلام والأزمات.. الوظائف والمحددات وإشكاليات التطبيق	61
مفهوم الأزمة وابعادها المختلفة	63
محددات التعامل مع الأزمة	65
دور الإعلام في المراحل المختلفة للأزمة	70
استراتيجيات الإعلام في مواجهة الأزمات	70
الفصل الثالث: التخطيط الإعلامي لمواجهة الكوارث والازمات	77
دورة حياة الأزمة: The Crisis Life - Cycle	79
تصنيف دورة حياة الأزمة	79
الاتصالات ودورها في المراحل المختلفة للأزمة	81
دور الإعلام والاتصالات في المراحل المختلفة للأزمة	81
عناصر الاتصال ودورها في المراحل المختلفة للأزمة	85
مهام الإعلام في المراحل المختلفة للأزمة	86
عناصر التخطيط الإعلامي لإدارة الأزمات في مراحلها المختلفة	87
دور الإعلام في مواجهة الشائعات خلال المراحل المختلفة للأزمة	89
الاستراتيجيات الإعلامية للمواجهة الشائعات في المراحل المختلفة	92

للأزمات

94	أهمية الإعلام في تغطية الكوارث والأزمات
95	تقييم الأداء الإعلامى في مواجهة الكوارث والأزمات
96	أنواع المعالجة الإعلامية للكوارث والأزمات
96	سمات المعالجة الإعلامية المتكاملة للكوارث والأزمات
97	إستراتيجية مواجهة الكوارث والأزمات
97	خطط مواجهة الكوارث والأزمات
98	ضمانات نجاح التعامل مع الكارثة أو الأزمة
99	التخطيط الإعلامى لمواجهة الكوارث والأزمات
101	عناصر الخطة الإعلامية لمواجهة الكوارث والأزمات
103	مراحل التخطيط الإعلامى لمواجهة الكوارث والأزمات
107	عوامل نجاح الإعلام في مواجهة الكوارث والأزمات
109	الفصل الرابع: نماذج من الادارة الإعلامية للأزمات
111	الإدارة الإعلامية لأزمة 11 سبتمبر 2001
114	أزمة 11 سبتمبر ومصادقية وسائل الإعلام
118	أحداث 11 سبتمبر ومفهوم جديد لإدارة الأزمات
119	أزمة 11 سبتمبر ومصادقية الإعلام المصرى
120	نموذج الاعتماد على وسائل الإعلام ودوره في التأثير على اتجاهات الجمهور وقت الأزمات
123	مدخل دراسة الصفوة
149	الإعلام وإدارة أزمة الحرب على العراق
157	نتائج تحليل التوجهات والآراء التى تناولت المعالجة الأخبائية للفصائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق
172	تقويم أداء الفصائيات العربية في تغطيتها لأحداث الحرب على العراق

177	الفصل الخامس: الإعلام ومواجهة أزمة الإرهاب
179	أسباب وعوامل ظهور الإرهاب
183	دور الإعلام في مواجهة الإرهاب والتطرف
186	أهمية الإعلام في مواجهة الإرهاب
186	دور وسائل الإعلام في التصدي للإرهاب
186	الأخطاء التي تقع فيها وسائل الإعلام أثناء تغطية الأحداث الإرهابية
187	أهم العناصر التي تفتقر إليها التغطية الإعلامية لمواجهة الإرهاب
188	دور الفضائيات في مواجهة أزمة الإرهاب وتشكيل معارف واتجاهات الجمهور نحوها (دراسة تطبيقية)
204	أسباب الإرهاب كما رصدتها الدراسات
218	أهم مؤشرات وسمات التغطية الإعلامية للإرهاب
221	نحو تناول إعلامي مهني للإرهاب
225	الفصل السادس: نحو إستراتيجية إعلامية لتفعيل دور الإعلام في مواجهة الإرهاب على المستوى القومي والعربي
227	الإعلام العربي ومواجهة الإرهاب
228	أهداف الإستراتيجية الإعلامية العربية المقترحة
230	الجهود الإقليمية في مجال مواجهة الإرهاب
248	نحو إستراتيجية إعلامية لمواجهة الإرهاب ودعم الأمن القومي
251	الوثيقة الوطنية لمواجهة التطرف والإرهاب
255	الفصل السابع: الإعلاميون ومواجهة الإرهاب مهارات عملية وإرشادات تحريرية
258	أولاً: تعريف الإرهاب
258	ثانياً: وسائل الإعلام ومعالجة ظاهرة التطرف والإرهاب
260	ثالثاً: دور وسائل الإعلام والإعلاميين في التصدي للإرهاب

261	الاطفاء التي تقع فيها وسائل الإعلام اثناء تغطية الاعمال الإرهابية
263	مقترحات لتطوير الرسالة الإعلامية للتصدي للإرهاب والتطرف
263	التأهيل والتدريب لمواجهة ظاهرة التطرف والإرهاب
269	نحو صياغة دليل مصطلحات موحد للتناول الإعلامي للإرهاب
271	معايير وضوابط وارشادات في التعامل الإعلامي مع الإرهاب
273	ضبط بعض المصطلحات في تناول العمليات الإرهابية
275	المراجع

د. هويدا سيد مصطفى

أستاذ ورئيس قسم الاذاعة والتلفزيون بكلية الإعلام/جامعة القاهرة والعميد السابق
للمعهد الدولي العالى للإعلام بأكاديمية الشروق.

الخبرات المهنية :

عضوية بعض اللجان العلمية والمهنية مثل:

- لجنة تطوير الأداء الإذاعي بالهيئة الوطنية للإعلام 2017.
- لجنة إعداد ميثاق الشرف الإعلامى باللجنة التأسيسية لنقابة الإعلاميين 2017.
- اللجنة الوطنية للتشريعات الإعلامية والصحفية 2015- 2016.
- لجنة رصد ومتابعة الدعاية الإعلامية والاعلانية للانتخابات الرئاسية 2014، 2017.
- لجنة تطوير الاذاعة بالهيئة الوطنية للإعلام.
- لجنة الإعلام بالمجلس الأعلى للثقافة بوزارة الثقافة 2014.
- لجنة جودة المحتوى والمهنية باتحاد الاذاعة والتلفزيون 2011- 2013.

صدر للمؤلف:

- إعلام الأزمات: الإدارة الإعلامية الدولية لحرب الخليج، النديم للصحافة والنشر، 1997.
- الإعلان في الأنظمة الإعلامية المعاصرة، نماذج دولية، دار أطلس للنشر والانتاج العلمى، 2017.
- دور الإعلام في الأزمات الدولية، مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر، 2000.
- الإعلاميون والانتخابات، مدونة مهنية وأخلاقية، مؤسسة الأهرام، 2010.
- الإعلام والأزمات المعاصرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2009.

howaydasm@mail.com

التواصل:

تعد أزمة الإرهاب ظاهرة العصر التي يعاني منها الفرد والمجتمع، وبالرغم من قدم هذه الظاهرة، فإنها في العقود الأخيرة انتشرت بشكل كبير لتمثل تهديداً كبيراً لجميع المجتمعات. والخطر أنها أصبحت أداة من أدوات الممارسة السياسية ووسيلة تستعمل لطرح القضايا والمطالبات بالحقوق ومحاولة توظيف تكنولوجيا الاتصال والإعلام للوصول إلى الرأي العام الدولي والمحلي والتأثير في صانع القرار.

والسؤال المطروح: ما هي العلاقة بين وسائل الإعلام والإرهاب؟ وكيف تتصرف المؤسسات الإعلامية والقائمون عليها مع ظاهرة معقدة لها انعكاساتها وتداعياتها الخطيرة على مختلف الأصعدة وفي شتى المجالات؟

ومن هذا المنطلق، تستعرض فصول هذا الكتاب الأطر النظرية والمفاهيم والاتجاهات البحثية في دراسة الأزمات من المنظور الإعلامي، وما يستتبعه ذلك من إثارة العديد من الإشكاليات التي ترتبط بالأداء والممارسة الإعلامية وقت الأزمات. كما يحمل الكتاب في فصوله نماذج تحليلية وبحثية للأداء الإعلامي في عدد من الأزمات يأتي في مقدمتها أزمة العصر وهي أزمة الإرهاب التي مثلت نقطة انطلاق وأثارت العديد من الجدل والنقاش في المنتديات البحثية والأكاديمية. وكذلك طرحت العديد من التساؤلات حول كيفية تناول الإعلام للإرهاب ومعايير التغطية الإعلامية من مفاهيم الموضوعية والتوازن ومعايير النزاهة والحياد، وكلها عوامل تؤثر على مصداقية وسائل الإعلام في تناول الإرهاب. وأخيراً يتناول الكتاب رؤية لتقييم وتقويم الأداء الإعلامي في تناوله للإرهاب ويضع تصوراً لدليل إعلامي بالمصطلحات والعناصر التي يجب مراعاتها في تناول الإعلام لظاهرة الإرهاب بأبعادها المختلفة لتكون دليلاً استرشادياً للعاملين في المؤسسات الإعلامية في تناولهم للتغطية الإخبارية للإرهاب.

